

Informe de Gestión y Sostenibilidad

20
24



Ahí siempre para impulsar el desarrollo sostenible del Eje Cafetero.



Contenido

1. Acerca de este informe	7
1.1 Estrategia Organizacional	9
1.2 Gobernanza	14
2 Gestión financiera	20
2.1 Entorno económico y sectorial	20
2.2 Gestión de nuestros negocios	21
2.3 Gestión Financiera	23
2.4 Propuesta de valor para nuestros clientes	26
3. Gestión Social y Humana	31
3.1 Desarrollo Humano y Organizacional	31
3.2 Desarrollo de la cadena de abastecimiento	47
3.3. Desarrollo Social y Comunitario	50
4. Gestión Ambiental y Climática	57
4.1 Recursos Naturales	57
4.2 Biodiversidad	62
4.3 Emisiones	63
4.4 Residuos	68
5.Sobre Efigas	71
5.1 Datos Organizacionales	71
5.2 Enfoque de participación de grupos de interés	76
5.3 Materialidad y alineación con los ODS	77
5.4 Descripción de la gestión de nuestros asuntos	83

Carta del gerente

Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Me complace presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, un documento que refleja el compromiso de Efigas con el desarrollo sostenible, la estabilidad empresarial y la inversión social en nuestra región. A través de este informe, queremos compartir con ustedes los logros alcanzados durante el último año y reafirmar nuestro compromiso con el crecimiento del sector energético, la transición responsable y el bienestar de nuestras comunidades en el Eje Cafetero.

En un contexto desafiante para la transición energética, el gas natural continúa desempeñando un papel esencial como una fuente confiable y eficiente de energía. En Efigas hemos trabajado para consolidarlo como una alternativa sostenible, promoviendo su acceso en distintas poblaciones rurales, especialmente en aquellas con menor cobertura energética, mejorando su calidad de vida por la eficiencia y reduciendo su impacto ambiental.

Durante 2024, Efigas conectó 26.602 nuevos clientes al servicio de gas natural, alcanzando un total de 717.722 clientes en 75 poblaciones del Eje Cafetero. La conexión de 7.644 familias al gas natural, mediante cuota de fomento otorgado por el Gobierno Nacional, es de gran relevancia puesto que une al sector público y privado en el bienestar e impacto positivo de las alianzas para transformar vidas y construir un futuro más sostenible para todos.

La estabilidad financiera de Efigas es un reflejo de nuestra gestión eficiente y de la confianza de nuestros clientes y accionistas. En 2024, logramos un incremento del 6,2% en nuestros ingresos operacionales, expandimos nuestra base de clientes hasta alcanzar el cliente 700.000 a comienzos del año y optimizamos costos para garantizar una rentabilidad sostenida. Estas cifras demuestran nuestra capacidad de adaptación y crecimiento en un entorno en constante evolución.

Nuestra apuesta por la inversión social se refleja en el fortalecimiento de programas comunitarios y de financiamiento no bancario, con los cuales beneficiamos a más de 67.000 familias, permitiéndoles mejorar su bienestar y acceder a productos y servicios esenciales. Además, mantenemos nuestro compromiso con la expansión de infraestructura, garantizando una mayor cobertura del servicio de gas natural para llegar a más hogares y empresas.

La compañía cerró el año 2024 con una colocación de créditos de \$163.191 millones de pesos otorgados a 67.195 familias del Eje Cafetero, de los cuales el 91% de los clientes que utilizaron el programa pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. El saldo de cartera al cierre del 2024 fue de \$237.628 millones, lo que representa un crecimiento del 14,4% frente al mismo periodo del año anterior.

El programa "Cuenta con Efigas", desarrollado como parte del ecosistema de lectura, escritura y oralidad (LEO) en el Eje Cafetero, ha impactado positivamente a más de 31.185 estudiantes de 221 instituciones educativas, con el apoyo de 444 docentes, 43 bibliotecarios y 24 gestores culturales. Su propósito principal es contribuir a la promoción de la lectura, escritura y oralidad como un eje transversal en el mejoramiento de la calidad educativa de la región.

En 2024, celebramos 10 años de impacto educativo con este programa, destacando los logros alcanzados y la metodología innovadora implementada en alianza con la Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano (CINDE). Este enfoque ha sido clave para integrar comunidades y fomentar el hábito lector mediante concursos, formación de mediadores y actividades creativas en el territorio. Aunque es una iniciativa privada, "Cuenta con Efigas" ha contado con la cooperación activa de las secretarías de educación y cultura de Caldas, Risaralda y Quindío, demostrando que el trabajo en equipo puede transformar realidades educativas.

En Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. mantenemos un firme compromiso con la transparencia y la ética empresarial. Durante 2022, 2023 y 2024, no hemos tenido incidentes en materia de corrupción, lo que refuerza nuestra posición como una empresa responsable y confiable. Queremos invitarlos a leer este informe y conocer en detalle nuestros logros y el impacto positivo que hemos generado en los tres departamentos, Caldas, Quindío y Risaralda, generando más de 400 empleos directos y 700 en nuestra cadena de proveedores. La transparencia y la comunicación abierta son fundamentales para seguir construyendo juntos un futuro sostenible y próspero.

Agradecemos a todos los que han sido parte de este camino y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando con responsabilidad, innovación y un enfoque sostenible para continuar brindando energía confiable a la región.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'C' followed by a series of loops and a horizontal line ending in an arrowhead.

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

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Ramón Dávila Martínez
Mario Alberto Cuello Navarro
Camilo José Ovalle Daza
Roberto Cure Cure
Oscar Jaramillo Botero

Suplentes

Natalia Gonzalez Restrepo
Marisela Lizeth Ortiz Almanza
Juan Camilo López Hernández
Silvana Patricia Valencia Zuñiga
Hernan Gonzalez Cardona

COMITÉ DE GERENCIA

Carlos Alberto Mazeneth Dávila
Gerente General

Eduardo Alzate Jaramillo
Gerente Desarrollo de Negocios

Érika Soledad Durán Pinzón
Gerente Experiencia del Cliente

Jorge Enrique González Cardona
Gerente Distribución y Conexión

Sebastián Vega Bojanini
Gerente Jurídico

Monica Cristina Posada Cifuentes
Gerente Corporativa y Sostenibilidad

Ana Feced Canon Rengifo
Gerente Comercialización de Energía

Álvaro José Guijarro May
Gerente Financiación no Bancaria

AUDITORIA INTERNA

Maryury Merchán García

REVISOR FISCAL

Olga Julieth Hurtado Orozco
Designado por Ernst & Young

Agradecimientos

Efigas Gas Natural S.A E.S.P. agradece a sus grupos de interés por la confianza y acogida en este año, lo cual contribuyó con los resultados presentados en este informe.

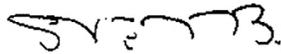


Ramón Dávila Martínez
Presidente de la Junta Directiva



Carlos Alberto Mazoneth Dávila
Gerente General

Nota: El presente informe fue leído y acogido por los directores en la reunión de Junta Directiva celebrada el 13 de febrero de 2025, según Acta 392, para ser presentado a consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.



Sebastián Vega Bojanini
Secretario de la Junta Directiva

1. Acerca de este informe

Contenido 2-3; Contenido 2-5

Presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad exponiendo el desempeño durante 2024 en los 32 municipios del Eje Cafetero en donde se presta el servicio. Este informe aborda los temas cruciales en nuestra estrategia, la cual refleja nuestro compromiso con la transparencia y la comunicación con nuestros grupos de interés, esencial para la toma de decisiones informada y responsable.

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

Los datos y la información contable aquí contenidos se soportan en los estados financieros de la Organización y fueron 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 Sostenibilidad 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 en la ciudad de Manizales en la Avenida Kevin Ángel # 70 - 70, al número telefónico (+57606) 898 23 23 o al correo electrónico ventanillaunica@efigas.com.co

1. Estrategia y Gobierno Corporativo

El rol del gas natural en la transición energética.

La seguridad energética en los últimos años se ha convertido en uno de los temas más relevantes y de gran importancia que interviene en las políticas públicas y las estrategias gubernamentales de cada país. Para el caso del gas natural, este desempeña un papel crucial no solo por ser una fuente de energía eficaz, sino también por su rol para balancear la oferta y la demanda en periodos de transición energética.

A nivel mundial, el gas natural ha probado ser una de las fuentes de energía más versátiles y asequibles, constituyendo cerca del 25% de la energía mundial, de acuerdo con la Agencia Internacional de la Energía (AIE). En las últimas décadas, su utilización ha aumentado debido a su menor emisión de CO₂ en comparación con otros combustibles fósiles, como el carbón o el petróleo. En un contexto de transición energética, el gas natural emerge, lo que simplifica el reemplazo de fuentes más contaminantes y respalda el desarrollo de energías renovables.

La transición energética que hoy se impulsa a nivel nacional tiene como objetivo disminuir la dependencia de los combustibles fósiles a través del impulso de las energías renovable, a la vez que se fomenta la eficiencia energética y la descarbonización en la economía.

En este escenario, el gas natural se presenta como una opción fundamental para su desarrollo, si bien no está exento de desafíos en términos de sostenibilidad a largo plazo, juega un papel estratégico en la transición hacia una matriz energética más limpia y resiliente.

Para Colombia en particular, el gas natural constituye aproximadamente el 25% de la matriz energética total, convirtiéndose en un recurso esencial tanto para la producción de electricidad como para el uso doméstico e industrial. No obstante, a pesar de los progresos en la diversificación energética todavía existen comunidades en el país que dependen de fuentes tradicionales y menos eficientes, como el carbón y la leña, lo que supone un reto tanto para la salud pública como para la preservación del medio ambiente. De acuerdo con información de la Asociación Colombiana de gas natural NATURGAS, cerca del 47% de los habitantes de Colombia todavía cocina con leña, carbón y desechos, particularmente en áreas rurales donde el acceso a gas natural no está desarrollado en su totalidad.

El país enfrenta un desafío importante en materia de seguridad energética, especialmente en lo que respecta a la oferta de gas natural, donde la demanda del energético está superando a la oferta, sin embargo, bajo este escenario, resulta importante destacar que se ha anunciado descubrimientos de gas natural en Colombia en los últimos años, lo cuales podrían incrementar las reservas del país, estos hallazgos abren la puerta a un futuro más prometedor, con la expectativa de consolidar la autosuficiencia de abastecimiento de gas natural.

Es aquí donde el papel de los prestadores de servicios públicos de *gas* cumple un rol fundamental en este contexto de creciente demanda y desafíos regulatorios. Solo con una distribución eficiente, segura y equitativa, podremos asegurar el acceso al gas natural, un recurso clave para el desarrollo energético y económico del país, y continuar con el avance hacia una transición energética más sostenible.

1.1 Estrategia Organizacional

Contenido 2-23 Compromisos y políticas

Actualmente la organización se encuentra revisando su direccionamiento estratégico, para enfocarse en el **cliente, mercado y competencia, en marcos de sostenibilidad**.

Para el año 2024 el ejercicio estratégico se mantiene como en el 2023 en donde la estrategia organizacional parte del enfoque de sostenibilidad, el cual reconoce como directriz principal la Política de Sostenibilidad, e igualmente se despliega en las diversas perspectivas organizacionales dando cabida a decisiones y acciones responsables.

La Política de Sostenibilidad es nuestra declaración de compromiso general ante la gestión sostenible y de nuestros sistemas de gestión, ésta tiene un contenido principal y adicional los compromisos con cada uno de sus grupos de interés, el respeto por los derechos humanos y la acción climática.

Política de Sostenibilidad

Contenido 2-23 Compromisos y políticas

Somos una empresa que ofrece un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, comprometida con la acción climática y el bienestar de las futuras generaciones. Fomentamos la conciencia ambiental, social, de seguridad y salud, gestionando los riesgos de nuestra operación.

Nuestra labor está enmarcada en relaciones cálidas, efectivas y de confianza con nuestros grupos de interés, respeto a los DDHH y el cumplimiento normativo y legal, orientándonos a la excelencia, para asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico de la organización.

Compromisos por grupos de interés

Clientes

Afianzar la propuesta de valor de la Compañía contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y la competitividad de nuestros clientes, a través de relaciones cálidas, claras y de cumplimiento.

Accionistas

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

Junta Directiva

Garantizar una relación transparente, continua y sólida en el marco de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo.

Colaboradores

Promover el desarrollo integral de los colaboradores independientemente de su forma de contratación, a través de programas de formación, bienestar y de seguridad y salud en el trabajo, procurando un ambiente laboral seguro, saludable y positivo, identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos y determinando los controles necesarios para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y fomentando una cultura organizacional orientada a obtener resultados sostenibles, a través de la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de riesgos laborales y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Proveedores y Contratistas

Crear y fortalecer alianzas y relaciones de confianza, transparentes y justas, que permitan una comunicación abierta en ambas vías y mantengan a los proveedores y contratistas alineados con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del negocio.

Comunidad

Contribuir al desarrollo local con infraestructura de redes de gas y programas de gestión social y ambiental desde un relacionamiento genuino, permanente y transparente que garantice la viabilidad de la operación.

Medios de Comunicación

Mantener y fortalecer una relación cálida y permanente para garantizar, a través de su impacto e influencia una comunicación clara, oportuna y confiable en el territorio.

Organizaciones Estratégicas del Territorio

Generar alianzas para la creación y el fortalecimiento de estrategias que permitan el desarrollo de la Compañía y la conservación del territorio.

Gremios y Asociaciones

Generar alianzas estratégicas para promover iniciativas del sector posicionando el gas natural y desarrollando otros mercados, donde se resalte sus atributos de competitividad y su impacto en el entorno socioeconómico y ambiental.

Academia

Desarrollar alianzas que permitan la generación de conocimiento y cooperación y la identificación de recursos y herramientas para el desarrollo de la Compañía y el sector.

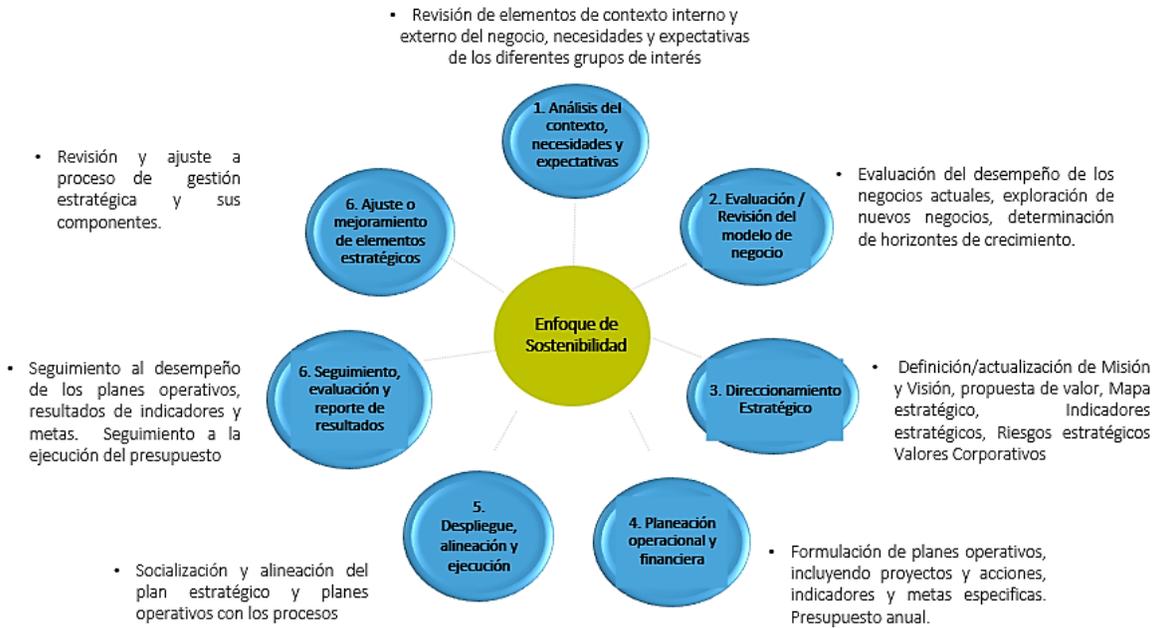
Gobierno

Mantener, fortalecer y gestionar las relaciones con las diferentes instituciones, autoridades y organizaciones gubernamentales, en el marco del cumplimiento normativo y la participación en la transformación del territorio.

Proceso de la gestión estratégica

Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas

El despliegue de la Política y los compromisos con los grupos de interés se establece, a través del proceso sistémico desde la planeación estratégica; este ejercicio tiene en cuenta el compromiso con cada grupo de interés desde el reconocimiento de sus expectativas y necesidades.



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

Mapa Estratégico 2021 – 2025

PERSP	OBJETIVOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
FINANCIERA	1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>Fortalecer la gestión frente a cambios del entorno competitivo</p> <p>1.1 Optimizar el desempeño de los negocios actuales → 1.2 Desarrollar nuevos negocios</p> </div>
CLIENTES Y COMUNIDAD	2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de grupos de interés	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>2.1 Mejorar la experiencia de servicio para el cliente</p> <p>2.2 Fortalecer el relacionamiento y la reputación con Grupos de Interés</p> </div>
PROCESOS	3. Asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>3.1 Alinear y fortalecer con aliados, los procesos de cara al cliente</p> <p>3.2. Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable</p> <p>3.3. Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios</p> <p>3.4 Transformación digital</p> <p>3.5 Desarrollar la gestión de la Innovación y la mejora continua</p> </div>
ORGANIZACIÓN Y APRENDIZAJE	4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida	<p>4.1 Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo</p> <p>4.2 Incrementar los niveles de competencias y desempeño del Talento Humano</p> <p>4.3 Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial</p>

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

Medición estratégica

Perspectiva	Objetivo estratégico	2024	2023	2022
Financiera	1. Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	100%	99%	100%
Clientes	2. Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.	100%	100%	100%
Procesos	3. Asegurar la eficiencia y la sostenibilidad de la operación.	100%	98%	99%
Crecimiento y aprendizaje	4. Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida.	100%	99%	100%

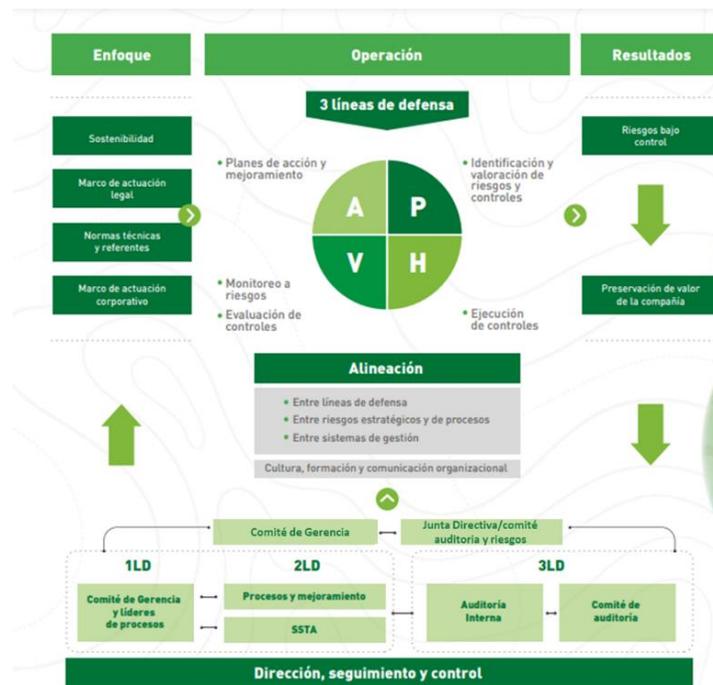
Gestión integral de riesgos

Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos

El Modelo de Gestión de Riesgos se articula y gestiona en el marco de sostenibilidad, considerándose un aspecto central para prevenir los impactos negativos de la organización, contribuyendo a la toma de decisiones.

La sostenibilidad está determinada por la capacidad de una organización para crear y preservar valor, mediante una apropiada gestión estratégica, en armonía con una efectiva gestión de riesgos y continuidad de negocio, en el marco de la responsabilidad corporativa.

Modelo de Gestión Integral de Riesgos



En 2024 desarrollamos las siguientes acciones en cuanto a la gestión de riesgos:

- Articulación primera y segunda línea de defensa en identificación de riesgos y controles.
- Actualización del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres, de acuerdo con el decreto 2157 de 2017.
- Revisión y actualización del Plan de Continuidad de Negocio, amenazas y medidas de respuesta.
- Planificación y desarrollo de simulacro de continuidad de negocio.
- Preparación de reportes al SUI, SSPD, Comité de Auditoría y riesgos y Junta Directiva.
- Seguimiento a la Gestión de Riesgo Estratégico.
- Monitoreo y análisis de riesgos emergentes.
- Identificación de riesgos climáticos.
- Seguimiento y monitoreo al riesgo de desabastecimiento de gas.

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, éstos 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

A continuación, se muestra la efectividad de la gestión del riesgo estratégico, a partir del desempeño y el cumplimiento de los principales indicadores de negocio.

Objetivo estratégico	Riesgos Estratégicos	Resultado de efectividad de los controles		
		2022	2023	2024
Asegurar la rentabilidad y el crecimiento económico sostenible.	1. Pérdida de rentabilidad de los negocios.	102%	105%	105%
	2. Pérdida de mercado de gas y otros negocios.			
Incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.	3. Deterioro de la calidad, la seguridad y la experiencia de servicio.	104%	107%	108%
	4. Deterioro de la reputación corporativa.			
Asegurar la eficiencia y la sostenibilidad de la operación.	5. Pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información.	103%	100%	100%
	6. Pérdida de la continuidad del negocio.			
	7. Incumplimiento de la normatividad y la regulación aplicable al negocio.			
Consolidar el gobierno y la cultura organizacional enfocados a resultados sostenibles con calidad de vida.	8. Deterioro de los niveles de desempeño laboral.	106%	99%	101%
	9. Incumplimiento de políticas de gobierno corporativo.			

Contamos con una gestión de efectividad alta en la mayoría de los controles, tanto en 2023 como en 2024, reconociendo su cumplimiento en ambos años.

La gestión de riesgos se habla directamente con el Modelo de Derechos Humanos de la organización; en este marco se establece un proceso de debida diligencia y mecanismos de reporte como la Línea Ética organizacional y servicio en quejas, peticiones y / o reclamos.

Contenido 410-1 personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de DDHH

En 2024 el modelo de derechos humanos se fortaleció en la dinámica de reportes pudiendo establecer una metodología para priorizar y analizar PQRS con foco en DDHH.

En el 2024 no se presentaron vulneraciones en materia de derechos humanos, evidenciándose una alta efectividad de controles bajo los riesgos asociados a los derechos humanos priorizados por la Compañía. Seguiremos en el camino de fortalecer procesos de formación y sensibilización hacia nuestros grupos de interés.

Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas

En 2023 Efigas reportó una sanción por la no aplicación de forma inmediata la OTT contemplada en la resolución Creg 048 de 2020, así como por haber facturado con base en consumos promedio a varios de sus usuarios, durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020, como consecuencia de su acción u omisión. En 2024 reportamos que Efigas no ha tenido incidentes relacionados con el incumplimiento de las leyes y normativas.

1.2 Gobernanza

Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición;

Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno;

Contenido 2-11 presidente del máximo órgano de gobierno,

Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.

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, la dirección y la administración, a fin de asegurar el cumplimiento del objeto social y objetivos estratégicos, con base en la apropiada toma e implementación de decisiones en materia económica, social y ambiental de la Compañía.

Estructura de gobernanza

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

En el 2024 se presentaron novedades en la junta directiva por el cambio de 2 de sus miembros.

El presidente de la Junta Directiva como máximo órgano de gobierno no es un alto ejecutivo de la Organización.



Los mecanismos de gobierno que tenemos se ven representados en los estatutos de Efigas, el reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos, 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	Comité de Auditoría y Riesgos
Junta Directiva	Comité de Gerencia
Gerente	Comité de Compensación

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 estratégicas, las políticas y los objetivos relativos a los impactos y gestiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales, al igual que de la supervisión de la debida diligencia y el reconocimiento y priorización de sus grupos de interés, quienes a su vez rinden cuentas directamente ante la Asamblea de Accionistas como órgano superior.



Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.

La gestión de los impactos sociales, ambientales y económicos se establece, a través de las líneas de defensa, se realiza un seguimiento y se vela por el cumplimiento desde el Comité de Gerencia en cabeza del gerente general, el cual informa a la Junta Directiva, de manera periódica, el desempeño y los principales resultados y las cifras financieras y operacionales del negocio; de igual forma los líderes de la Organización presentan el informe de revisión por la dirección, el cual además de soportar los resultados del sistema integrado de gestión, configura un documento articulado de la gestión ambiental, social y económica.

Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad,
Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.

El órgano de gobierno verifica los resultados generales de la organización ante el marco social, económico y ambiental, y delega ante la Gerencia General y, a su vez, ésta sobre el Comité de Sostenibilidad la validación de la materialidad como ejercicio estratégico y descrito en el Informe de Sostenibilidad, el cual se construye colectivamente en la Organización y se revisa por los directivos organizacionales antes de ser publicado.

El Comité de Gerencia y el Comité de Sostenibilidad en cabeza de la Gerencia General han dinamizado acciones para cualificar sus conocimientos y actuaciones en materia de sostenibilidad y, además, ha permeado este concepto al territorio. Ejemplo de ello es que en 2024 se realiza por tercera vez del Foro de Sostenibilidad con la República, en donde se abordaron temáticas como **Gas: Economía y Futuro Sustentable**, especialmente sobre la transición energética justa y ordenada.

1.3 Gestión ética

Para nosotros como Compañía los estándares de comportamiento ético constituyen un elemento fundamental para la creación de valor en las actuaciones de colaboradores, contratistas y en la forma como se genera confianza entre los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos.

Por lo tanto, somos conscientes de la importancia de velar continuamente por la aplicación del Código de Conducta, herramienta que contribuye a la adecuada administración de los asuntos en relación con colaboradores y contratistas.

En 2022, 2023 y 2024 hemos gestado procesos de fortalecimiento de la aplicación del código, dinamizando diversas capacitaciones relacionadas con éste y con la forma de hacer efectivo su cumplimiento. Adicionalmente, asumimos el compromiso de adelantar las operaciones del negocio con excelencia y generando valor en el marco del cumplimiento de la normativa legal aplicable y minimizando los riesgos legales y regulatorios en el desarrollo de nuestra operación.

Es por esto que como compañía damos cumplimiento a la legislación aplicable en gestión ambiental, social, de seguridad y salud en el trabajo y regulación de gas, abordando riesgos y oportunidades asociados desde el área legal, donde se atienden de forma oportuna los requerimientos jurídicos de la Organización y los entes externos, se asegura la revisión legal con los equipos de forma interdisciplinaria y la consolidación de la normatividad aplicable en una herramienta de fácil acceso para los colaboradores.

Valores Efigas

Son los habilitadores del propósito empresarial y se entienden como el conjunto de creencias y reglas de conducta personal y empresarial que fortalecen 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.

Herramientas de gestión ética

En Efigas establecemos y estructuramos un Modelo de Gestión Ética como soporte de su estrategia de sostenibilidad arraigado a sus valores corporativos y a su Código de Conducta como carta de navegación de los comportamientos éticos.

Código de Conducta

Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar correcto de los empleados, tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés y así mismo los contratistas asociados al negocio.

Este código establece a su vez el compromiso que se debe gestar con los accionistas, con la responsabilidad corporativa, los clientes y el mercado, y destaca para su aplicación mecanismos como manejo de conflictos de interés, el Comité de 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 Conducta y conflictos que surjan en su aplicación.

- ✓ Revisar los resultados de las investigaciones por violaciones al Código de Conducta y línea ética.
- ✓ 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.

Manejo de conflictos de interés

Contenido 2-15 Conflictos de interés

Como organización tomamos nuestras decisiones comerciales con base en los mejores intereses para la Compañía y no con base en consideraciones o relaciones de índole personal.

En algunas situaciones no resulta fácil determinar si existe o no un conflicto y no todo conflicto puede evitarse; sin embargo, todos los empleados o contratistas tienen la obligación estricta de reportar ante el Oficial de Cumplimiento y el Gerente General, según sea el caso, cualquier conflicto de interés que tenga lugar. En el caso de duda respecto a una situación que pudiese ser o que aparente ser un conflicto, lo aconsejable es reportar la situación y buscar orientación a través de la Línea Ética establecida por la Empresa.

Cualquier situación en la que pueda verse involucrado un empleado o contratista diferente al Gerente General, deberá ser presentada oportunamente al Oficial de Cumplimiento para que conozca y tome las decisiones que amerite cada caso.

Cuando la persona involucrada en una presunta violación o infracción sea uno de los representantes legales o un miembro de Junta Directiva, se pondrá en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, quien deberá remitirlo a la Junta Directiva para su análisis y decisión. Si la persona involucrada en una presunta infracción o violación a este código fuere el Oficial de Cumplimiento, deberá ponerse en conocimiento del Gerente General, quien deberá remitirlo a la Junta Directiva para su análisis y decisión.

Estas situaciones deberán ser reportadas oportunamente a través de la Línea Ética establecida por la organización, de acuerdo con lo requerido por la ley o las regulaciones aplicables.

Es de aclarar que no se informa de los conflictos de interés a los diferentes grupos de interés, solamente se pone en conocimiento de las instancias pertinentes los posibles

conflictos que puedan presentarse cuando a ello hay lugar, especialmente al Comité de Auditoría y Riesgos de la Junta Directiva.

Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas.

En el marco de la Junta Directiva, el Comité de Gerencia, en cabeza del gerente general presentan de manera mensual a este órgano información relacionada con objetivos estratégicos, especialmente en temas económicos, sociales, ambientales, regulatorios y demás aspectos que puedan tener impacto en el objeto social de la Compañía, así como los temas en los cuales se requieran autorizaciones y directrices; en este sentido durante 2024 se realizaron 12 juntas ordinarias.

Herramientas consultivas y / o de denuncia:

Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Se establece la Línea Ética como mecanismo para registrar una consulta o posible violación al Código y así mismo exponer inquietudes sobre la conducta empresarial responsable desde:

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

Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción,

Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción / asunto material del sector 11.20

En 2022, 2023 y 2024, el 100 % de los casos reportados en la línea ética fueron gestionados efectivamente; adicionalmente se reconoce cómo en la transversalidad organizacional Efigas identifica riesgos asociados a la corrupción. Así mismo tiene medidas de control en función de los riesgos identificados y genera procesos de información y formación sistemática al 100 % de los colaboradores y miembros de junta directiva y, así mismo a un total de 23 aliados estratégicos sobre el Código de conducta que configura e indica las medidas de anticorrupción.

Los riesgos estratégicos que se correlacionan con riesgos en materia de corrupción son:

Pérdida de rentabilidad de los negocios, pérdida de disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información, incumplimiento de políticas de gobierno corporativo, incumplimiento de normatividad y regulación aplicables al negocio, incumplimiento de políticas de gobierno corporativo y deterioro de los niveles de desempeño laboral.

Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas / asunto material del sector 11.20

En 2022, 2023 y 2024: En Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. no hemos tenido incidentes en materia de corrupción.

2 Gestión financiera

2.1 Entorno económico y sectorial

Entorno Económico

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), durante el año 2024^{pr} el Producto Interno Bruto presentó un crecimiento 1,7%, respecto al año anterior. Los sectores con mayor contribución fueron: Agricultura, Ganadería, Administración pública y defensa, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación.

Para diciembre de 2024, la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) fue 5,20%, es decir, 4,08 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 9,28%. La principal contribución estuvo en el sector de restaurantes y hoteles, alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles.

Con el objetivo de mitigar los efectos de la inflación y propender por un crecimiento económico sostenible, la junta directiva del Banco de la República fijó al cierre del año 2024 la tasa de intervención en un 9,50%, con una disminución de 3,5 puntos porcentuales frente al cierre del año 2023.

El Indicador Bancario de Referencia (IBR) a plazo tres meses disminuyó en lo corrido del año de 12,714% a 9,396%, registrando una reducción del 3,32% puntos porcentuales.

Para el 2024, la tasa de desempleo nacional se ubicó en 10,2%, manteniéndose igual a la registrada en el año 2023.

La Tasa Representativa del Mercado (TRM) cerró el 31 de diciembre de 2024 en \$4.409,15, presentándose un aumento en lo corrido del año del 15,36% con respecto a los \$3.822,05 que cerró en diciembre del 2023.

Sector del Gas Natural

Al cierre del 2024 Colombia alcanzó los 11,76 millones de usuarios conectados al servicio de gas natural, de los cuales alrededor del 84% pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. Este indicador evidencia la expansión del acceso al gas natural en zonas urbanas y rurales, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los sectores más vulnerables y fortaleciendo la seguridad energética del país.

Colombia continúa demostrando un desarrollo positivo tanto en términos de cantidad de usuarios como de expansión en la infraestructura. Sin embargo, enfrenta desafíos clave en la sostenibilidad de las reservas y el acceso al recurso. En este contexto, las políticas y proyectos que se tengan en marcha, como las fuentes para la diversificación en el suministro cumplen un papel fundamental y resultan esenciales para enfrentar estos retos.

Según el informe del sector del gas natural de Promigas, en términos de seguridad energética, el gas natural se posiciona como el energético clave en la transición hacia una matriz más sostenible. Su papel es fundamental tanto en la reducción gradual de emisiones de CO₂ como en la aceleración de la adopción de fuentes de energía más limpias, contribuyendo así a una transformación eficiente y equilibrada del sistema energético.

En relación con el marco regulatorio, la Comisión de Regulación de Energía y Gas implementó modificaciones normativas de alta relevancia para el sector, destacándose las siguientes:

Por medio de la Resolución CREG 105 007 de 2024 de Desviaciones Significativas, la CREG establece una metodología estadística para el cálculo de desviaciones significativas y define los lineamientos operativos, criterios y procedimientos que las empresas del sector deben seguir.

Con la Resolución 102 009 de 2024, se introduce modificaciones a la Resolución CREG 186 de 2020 con el objetivo de consolidar medidas regulatorias permanentes en el mercado mayorista de gas natural. Estas modificaciones buscan: i) garantizar mayor flexibilidad en las negociaciones, ii) incrementar la transparencia y suficiencia de información, y iii) definir la forma de priorización de la atención de la demanda esencial.

2.2 Gestión de nuestros negocios

Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

En el año 2024, Con el modelo de negocio de Efigas conectó **26.602** nuevos clientes al servicio de gas natural, lo que permitió acumular un total de **717.722** clientes, localizados en **75** poblaciones del eje cafetero.

Mercado	2024	2023
Residencial	702.929	679.102
Comercial	14.518	13.683
Industrial	237	236
Estaciones de Servicios GNV	38	38
Total	717.722	693.059

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

La distribución de usuarios por departamento y la cobertura del servicio de gas natural es:

Departamento	2024		2023	
	Número de usuarios	% Cobertura	Número de usuarios	% Cobertura
Risaralda	318.098	88,6%	306.713	87,9 %
Caldas	209.609	85,2%	201.660	84,5 %
Quindío	190.015	89,3%	184.686	88,8 %
Total	717.722	87,8%	693.059	87,1 %

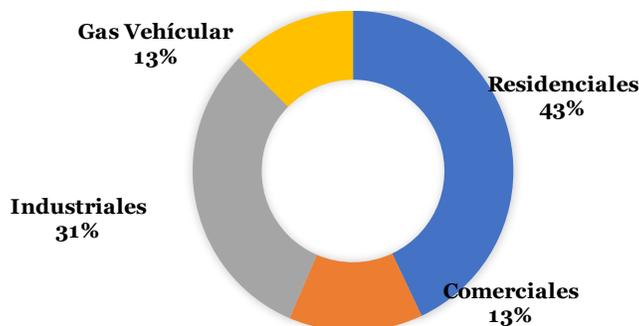
Tabla : Usuarios y cobertura a diciembre de 2023 y 2024 (acumulado).

En el mercado de gas natural, se vendieron 213,49 millones de metros cúbicos en el 2024, lo que representa un incremento del 0,7% frente al mismo periodo del año 2023.

A continuación, se detallan las ventas de gas natural por cada mercado atendido, expresadas en millones de metros cúbicos:

VOLUMEN DE GAS	Año 2024 (MM m3)	Año 2023 (MM m3)	Var %
Residenciales	91,73	90,95	0,9%
Comerciales	28,85	28,32	1,9%
Industriales	66,10	69,66	-5,1%
Gas Vehicular	26,81	23,06	16,3%
Total	213,49	212,00	0,7%

La distribución del volumen total de gas vendido por mercado es la siguiente:



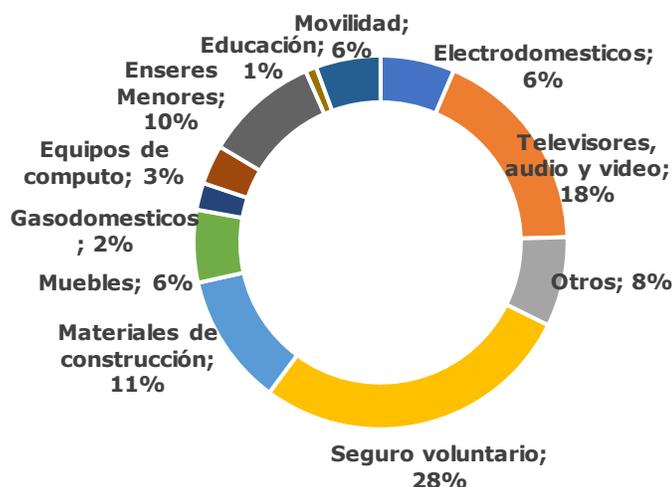
Gráfica: Composición de volumen de gas vendido - Mercado Efigas

Programa de Financiación No Bancaria

La compañía cerró el año 2024 con una colocación de créditos de \$163.191 millones de pesos otorgados a 67.195 familias del Eje Cafetero, de los cuales, el 91% de los clientes que utilizaron el programa pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.

El saldo de cartera al cierre del 2024 fue de \$237.628 millones, lo que representa un crecimiento del 14,4% frente al mismo periodo del año anterior.

La distribución por categorías de los productos y servicios financiados con el programa de Financiación no Bancaria fueron.



Gráfica: Artículos financiados

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 el año 2024 presentó una utilidad a noviembre de \$1.211 millones de pesos. Al 31 de diciembre del 2024 Efigas cuenta con una participación accionaria del 25%.

2.3 Gestión Financiera

De acuerdo con lo establecido en los estatutos de la compañía, el presente informe incluye los estados financieros comparativos anuales y semestrales.

Estado de Resultados comparativo diciembre 2023 – diciembre 2024 (millones de pesos)

Concepto	2023	2024	Var %
Ingresos operacionales	680.713	723.135	6,2%
Costo de Venta & Financiero	496.801	530.092	6,7%
Gastos Operacionales	30.518	35.880	17,6%
Utilidad antes de impuestos	154.464	162.037	4,9%
Impuesto de Renta	54.438	57.427	5,5%
Utilidad neta	100.025	104.610	4,6%

Tabla: ER comparativo diciembre 2023- diciembre 2024

Al cierre del periodo, se generaron ingresos operacionales por \$723.135 millones y una utilidad antes de impuesto de COP \$162.037 millones con una variación de 4,9% en comparación al año 2023, 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 del registró un crecimiento del 4,6% frente año anterior.

**Estado de Situación Financiera comparativo diciembre 2023 – diciembre 2024
(millones de pesos)**

Concepto	2023	2024	Var %
Activos corrientes	237.376	281.677	18,7%
Activos no corrientes	509.882	520.090	2,0%
Total Activos	747.257	801.767	7,3%
Pasivos corrientes	251.091	143.346	-42,9%
Pasivos no corrientes	232.339	391.595	68,5%
Total Pasivos	483.430	534.941	10,7%
Total Patrimonio	263.827	266.826	1,1%

Tabla : BG comparativo diciembre 2023- diciembre 2024

El total de activos y pasivos cerró a diciembre, en COP \$801.767 millones y COP \$534.941 millones respectivamente. El patrimonio de la empresa cerró el año en \$266.826.

El Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados Integrales, el Estado de Flujos de Efectivo, los Indicadores y demás soportes de ley requeridos estuvieron a disposición de los accionistas dentro de los términos legales, cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 447 del Código de Comercio y reglamentos estatutarios.

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

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

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, que adiciona el artículo 7 de la ley 1231 de 2008, se hace constar que la sociedad no ha limitado, restringido, prohibido o entorpecido de ninguna manera la libre circulación de cualquiera de las facturas emitidas por sus proveedores o vendedores, ni tampoco su aceptación.

La empresa cuenta con un “Código de Ética y Conducta” con el fin de garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, basado en principios éticos, que constituye un factor de credibilidad en la forma como la entidad desarrolla sus negocios.

Las actividades de la sociedad se han desarrollado de conformidad con lo establecido por las normas legales vigentes, atendiendo oportunamente los requerimientos que han sido formulados por las autoridades de control.

Aun cuando la compañía es parte en procesos judiciales, se estima que las sentencias definitivas que se emitan, en caso de ser desfavorables, no afectarán sustancialmente la posición financiera ni los resultados de Efigas.

Dando cumplimiento a lo estipulado por la Ley 603 del 27 de julio de 2000, la Junta Directiva y la Administración de la Empresa hacen constar que la Sociedad ha cumplido con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Indicador / Año	2022	2023	2024	
EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES	26,47%	29,34%	29,84%	El aumento del indicador se presenta por la gestión de los negocios
EBITDA / GASTOS FINANCIEROS	8,47	5,35	5,24	La disminución se debe a incremento de las obligaciones financieras vs el año anterior.
ENDEUDAMIENTO (INCLUYE LEASING)	68,94%	64,69%	66,72%	El indicador incrementa con respecto al del año anterior, debido a el requerimiento de deuda en que incurrió la empresa para atender todos sus negocios
EVA (\$Millones)	61.521	64.453	68.910	El Resultado del EVA incremento 7% con respecto a 2023 principalmente por la gestión de los negocios actuales

Valor económico generado y distribuido

Contenido 201-1; Asunto del sector / 11.14; 11.21.

	2022	2023	2024
Valor Económico Generado	\$ 611.653 M	\$702.149 M	\$742.778 M
Valor Económico Distribuido	\$ 610.325 M	\$687.079 M	\$716.550 M
Valor económico retenido	\$ 1.337 M	\$15.070 M	\$26.228 M

VE Generado: Corresponde a la suma de Ingresos Operacionales y No Operacionales

VE Retenido: Corresponde a diferencia entre el Valor económico Generado y el Distribuido

Valor Económico Distribuido 2024	Gastos Operativos \$453.562 M	Salarios y Beneficios Sociales para nuestros colaboradores \$33.441 M
	Dividendos a los accionistas \$98.833 M	Gastos Financieros \$66.481M
	Pagos al Gobierno \$63.953 M	
	Inversión a la Comunidad \$ 280 M	
\$716.550 M		

Perspectivas de crecimiento

Para el año 2025 se espera seguir aumentando el número de beneficiarios del servicio de gas natural al conectar 23.717 nuevos clientes y llegar a un total de 741.439 usuarios.

A través del programa de financiación no bancaria, la empresa espera colocar más de \$189.200 millones de pesos, un incremento del 14% con relación a la colocación del 2024.

Finalmente, la empresa espera alcanzar un EBITDA del 5,2% frente al 2024, con \$225.223 millones de pesos.

Fiscalidad

Contenido 207-1 Enfoque fiscal / Asunto material del sector 11.21

La Empresa cuenta con un proceso de impuestos el cual evalúa diferentes estrategias y opciones que puedan ser útiles para los objetivos del negocio, que son presentadas al gerente de desarrollo de negocios para determinar su aplicabilidad. Teniendo en cuenta el nivel de inversión e impacto puede ser necesario acudir a otras instancias como Comité de Gerencia, Gerencia General o Junta Directiva.

Contenido 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos / Asunto material del sector 11.21

Las decisiones relacionadas con las estrategias fiscales son aprobadas por el gerente de desarrollo de negocios o la instancia pertinente, teniendo siempre como fundamento el cumplimiento normativo y de requisitos, que permita tener seguridad frente a posibles requerimientos y auditorías de la autoridad competente; por eso desde el momento del análisis inicial se parte de la base del cumplimiento de requisitos y no asumir riesgos. En el proceso de trámite de declaraciones tributarias está involucrada la revisoría fiscal que realiza una verificación de los aspectos que considera más importantes antes de proceder con la firma de estos documentos, lo que implica una revisión de un externo. La Compañía cuenta con un área de control interno que planea, revisa y ejecuta un programa anual de auditorías que incluye al área de Impuestos donde se evalúa el cumplimiento normativo tributario.

Contenido 207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal /Asunto material del sector 11.21

En los grupos de interés que tengan relación con la fiscalidad se tiene identificada la DIAN a nivel de impuestos nacionales y las secretarías de Hacienda a nivel municipal, con ellos se tiene una constante comunicación en cuanto a los requerimientos sobre procesos que adelantan e información relacionada con el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias. El compromiso de la empresa es cumplir con la totalidad de las obligaciones establecidas en la ley para coadyuvar al adecuado funcionamiento del estado.

2.4 Propuesta de valor para nuestros clientes

Salud y seguridad de los clientes

Contenidos 416-1,416-2 417-1, 417-2, 417-3, 418-1 y asunto del sector 11.3 y 11.19

La seguridad de los usuarios y comunidades es una de las premisas generales de nuestra operación, por ende, los estándares y la normativa técnica aplicada para certificar la seguridad se encuentran en toda la cadena de distribución del gas natural, además de ser regulados por diversos entes de control. La totalidad de nuestros procesos significativos para la distribución del combustible tienen valoración de riesgos asociados a la seguridad y con esto controles permanentes para la mitigación y prevención del riesgo.

Acciones relevantes para la seguridad de nuestros clientes.

En 2022, 2023 y 2024 cumplimos con el 100 % del programa de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de distribución, garantizando la confiabilidad y continuidad del servicio de gas natural en el área de influencia. La compañía cumplió con los requisitos regulatorios relacionados con los estándares de calidad en el servicio público domiciliario de gas natural establecido por la CREG, registrando niveles de presión de línea individual (IPLI) y niveles de Odorización (IO) dentro de los estándares exigidos en cada uno de los municipios donde se distribuye el servicio.

Referente a lo anterior se indica que como organización no hemos tenido casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad para sus usuarios y comunidades donde opera para los periodos 2022 2023 y 2024.

En 2024 se invirtieron para mejoramiento de redes de distribución de gas natural 826 millones correspondientes a 12.2 Km de red construida.

Informamos y comunicamos a nuestros usuarios sobre todos los componentes de seguridad, salud y cuidado ambiental mediante un instrumento específico que es el contrato de condiciones uniformes, que pretende que el usuario tenga claridad sobre sus deberes y derechos en función de la prestación del servicio; adicionalmente del Manual del Usuario, instrumento que explica toda la cadena de distribución del servicio, sus impactos y sus medidas de protección en las personas y el medio ambiente, adicional se dinamizan acciones pedagógicas y de interacción comunitaria para explicar sobre el uso responsable de gas natural.

En el marco de control de pérdidas se han establecido diversas estrategias para conservar los niveles adecuados, entre éstas encontramos la revisión de medidores residenciales y comerciales, el mejoramiento continuo de herramientas tecnológicas para el monitoreo por dispositivos móviles, la participación en la Alianza contra el Fraude como instancia colaborativa de la región para prevenir hurtos y defraudación de fluidos.

Nivel de pérdidas promedio en el sistema de distribución 2022-2023-2024

Efigas	2022	2023	2024
Pérdidas en el sistema de distribución *	1,120%	0,326%	0.390%

*(Volumen transportado – Volumen facturado / Volumen transportado) x 100.
Cálculo de acuerdo con la Resolución Creg 033 de 2015

Cifras de los eventos atendidos desde Centro de Control (CDC) 2022-2023-2024

Clasificación	2022	2023	2024
Eventos no controlados	3.201	3.170	2.470
Eventos controlados	21.025	27.906	22.198
Total	24.226	31.076	24.668

- El tiempo promedio de atención de eventos no controlados se mantiene en de 18.1 minutos a 2024 respecto a 2023.
- El tiempo de atención promedio de los eventos controlados se redujo de 353.8 min en 2023 a 219.4 min a diciembre de 2024 para un referente de 36 horas.
- El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día fue de 87.6% a diciembre de 2024

En pro de la seguridad de las familias y en cumplimiento con la normatividad vigente establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), se efectuaron 90.945 revisiones periódicas de gas a las instalaciones de los usuarios garantizando la seguridad al interior de los hogares en 2024.

Excelencia en el servicio

Este año 2024 se ha venido gestando la formulación de un proyecto denominado “Experiencia memorable del cliente de EFIGAS”, el cual tiene como objetivo diseñar un modelo de mejora para la ruta del servicio EFIGAS basado en los requerimientos de los clientes y soportado en las herramientas tecnológicas de la industria 4.0 como Inteligencia Artificial, Machine Learning, Automatización y Chatbots de manera que pueda integrarse al modelo de innovación de la empresa.

En este marco en 2024 se continuó con la captura de información en tiempo real, de la percepción de los clientes respecto del Servicio de Financiación No Bancaria, el cual tiene amplia cobertura y utilización dentro de nuestros clientes, obteniendo información de forma rápida y oportuna después de su utilización, lo que nos permite conocer de primera mano las principales situaciones que puedan estar afectando la prestación del servicio y generar acciones de mejora.

Índice de recomendabilidad Brilla:



En cuanto a la gestión de los canales de atención, durante 2024, se continuó con la estabilización del sistema de digiturno para el canal presencial, ofreciendo el servicio de asesor virtual llamadas, esta herramienta ha permitido mejora de los procesos en el canal presencial, alcanzando un nivel de servicio del 89%, con tiempos de atención promedio de 9 minutos y tiempos de espera reducidos a 5 minutos. Estos avances han incrementado la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de este canal.

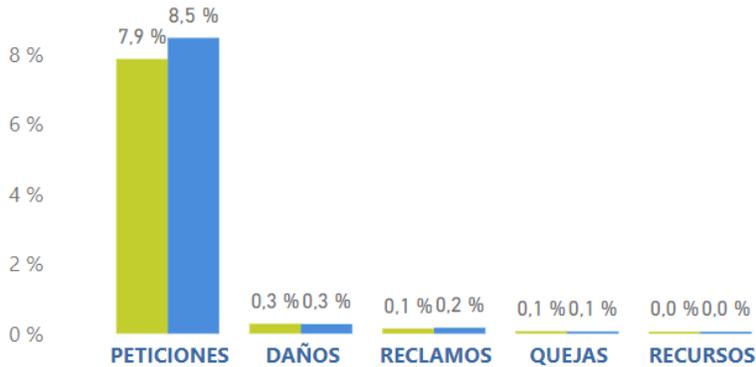
Por otro lado, en los canales digitales EFIGAS implementó y estabilizó su nuevo portal de clientes, permitiendo a los usuarios realizar autogestiones que les faciliten sus trámites como: la activación de factura digital, actualización de datos del contrato, generación de certificados de deuda, generación de cupones de pago, solicitud de visitas Brilla y revisión de los últimos consumos de gas.

Cantidad PQRS vs usuarios conectados 2023 – 2024

En 2024 se evidencia una estabilidad en la cantidad promedio de reclamos registrados respecto de la cantidad de usuarios conectados y una reducción de esta proporción en cuanto a las quejas. Durante 2024 siguió como punto representativo los reclamos asociados a financiamientos realizadas a través del programa FNB y el segundo reclamo más representativo es el relacionado con consumo, aunque se evidencia una leve disminución de estos en el último trimestre del año; por otro lado, las quejas presentadas en 2024 se debieron principalmente por la falta de entrega o entrega inoportuna de la factura, seguida de la causal de incumplimiento de citas y agendamientos.

Cantidad PQR vs Usuarios Conectados 2023 - 2024

● %QR AÑO ANT ● %QR AÑO ACT

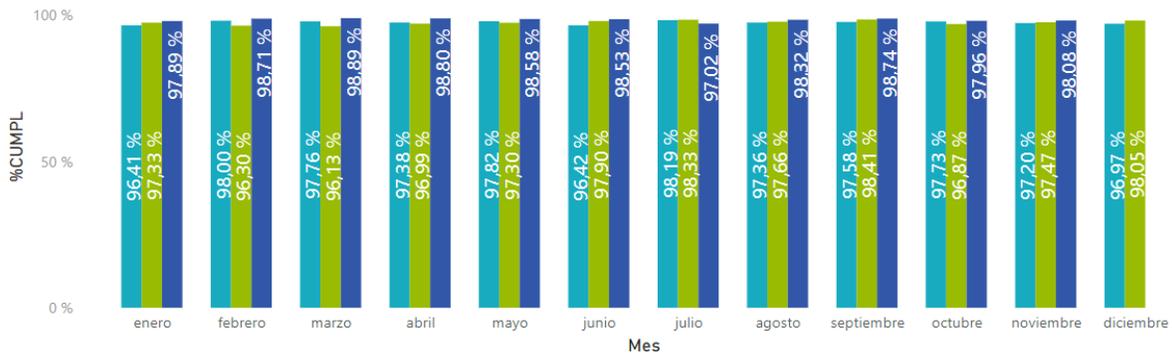


Oportunidad de PQRS

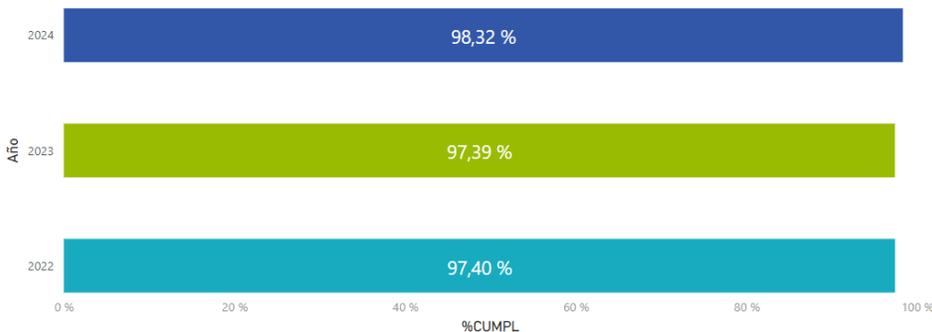
Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta consolidado anual de Efigas a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, sea por temas de servicio establecidos por la Organización. En 2024 se continuó con el cumplimiento general en la meta del 97 % definida para este indicador e incluso una mejora de aproximadamente un punto porcentual, lo que demuestra un compromiso por parte de cada uno de los procesos y aliados de la compañía en dar una respuesta clara y oportuna a nuestros usuarios frente a sus requerimientos. Este indicador se ve muy apalancado por el área Técnica, ya que representa el 33 % de las solicitudes atendidas en el año, seguidos por el área de Financiación No Bancaria con un 15 % de participación.

Oportunidad Efigas mes a mes 2022 – 2023- 2024

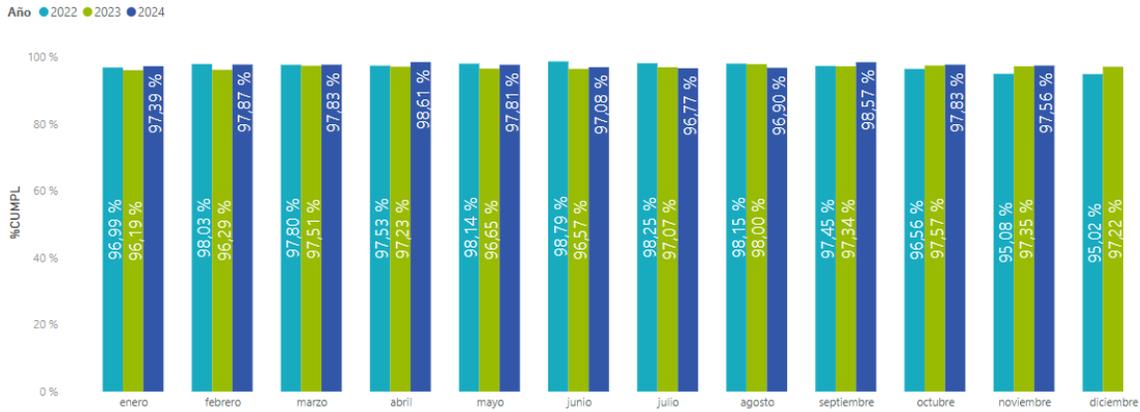
Año ● 2022 ● 2023 ● 2024



Promedio Oportunidad PQRS Internos (PQRS que son gestionados por personal directo de la empresa)



Oportunidad Contratistas Efigas mes a mes 2022 – 2023- 2024



Adicional a las mediciones propias, en las más recientes mediciones de percepción ciudadana de la red de Ciudades Cómo Vamos, se muestra cómo el gas natural sigue en el pódium de los servicios públicos con mejor calificación en las encuestas de percepción ciudadana de los programas Manizales, Perera y Armenia Cómo Vamos con 91%, 94,5% y 89% respectivamente por ciudad para el año 2024

En cuanto a la meta crucialmente importante de excelencia en el Servicio, se observa una mejora de un punto porcentual en indicador, el cual está conformado por las dimensiones de PQRS y de calidad del servicio, quedando así un resultado del 88%, jalonado especialmente por una mejora en el componente de calidad del servicio que está basado en las mediciones de satisfacción y NPS, siendo el resultado de todas las mejoras implementadas por los procesos de cara a la experiencia de nuestros clientes.



Contenido 417-3

Indicamos que como Organización no hemos tenido casos de incumplimiento relacionados con la información del servicio, ni con comunicaciones de marketing que den lugar a sanciones o advertencias, ni se ha materializado incumplimiento en códigos voluntarios, tanto en 2022, 2023 como en 2024.

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

En los años 2022, 2023 y 2024 no se recibieron órdenes administrativas, sanciones ni multas por parte de la SIC relativas a incumplimientos de Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. frente a la ley de datos personales.

Efigas tiene presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los

mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, Efigas se compromete a cumplir en forma permanente con los deberes allí descritos, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad.

Efigas cuenta con mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada por parte de terceros.

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

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. no ha cursado, ni tiene vigentes acciones jurídicas por competencia desleal, prácticas monopólicas y / o contra la libre competencia durante 2022, 2023 y 2024.

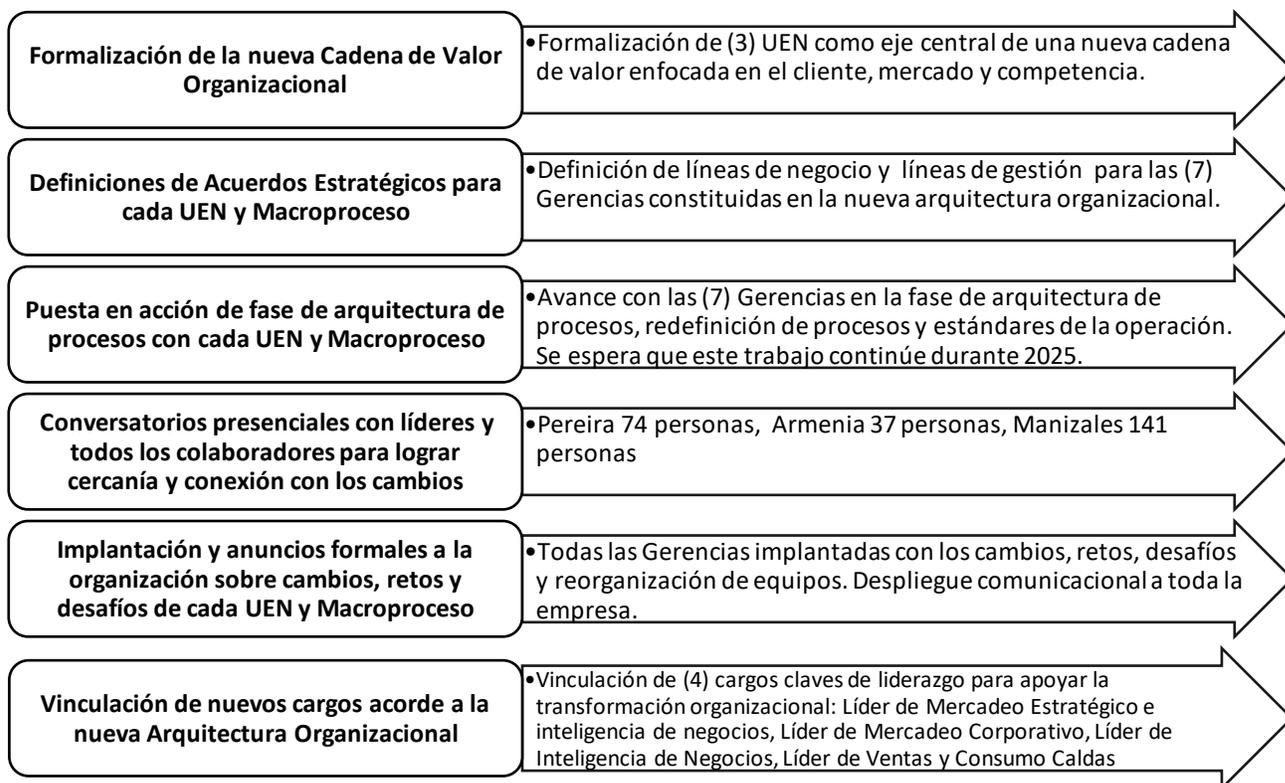
3. Gestión Social y Humana

3.1 Desarrollo Humano y Organizacional

Para dar respuesta a las necesidades del contexto mundial, nacional y sectorial, desde Efigas venimos gestando una apuesta de cambio en nuestra arquitectura organizacional, bajo esta reflexión en 2024 se han dado pasos claves para su implementación, redefiniendo un modelo empresarial que busca conectar la estrategia, la cultura y los procesos, con enfoque en el cliente, el mercado y la competencia, **en marcos de sostenibilidad.**

En función de la implementación de la arquitectura organizacional la estrategia, la cultura y los procesos, son piezas claves la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional, procesos que permiten movilizar en las personas otras visiones de mundo, reflexionar sobre comportamientos, creencias y formas de trabajo, gestando así el inicio de un cambio y evolución de la cultura organizacional.

Esta apuesta estratégica se materializa en los siguientes hitos de acción desarrollados en 2024, en **377 horas** de sesiones de conversación, reflexión y cuestionamientos profundos y construcción colectiva.



Medición de Clima Laboral

Cada dos años la compañía tiene definido la evaluación del ambiente laboral, lo que permite identificar las percepciones que los empleados tienen con relación a la organización, sus equipos de trabajo, sus líderes y su propio rol.

Tradicionalmente Efigas ha realizado la valoración del ambiente de trabajo con el Instituto Great Place To Work. En el 2022, el índice de ambiente laboral estuvo en 77.7% con un estadio de valoración en sobresaliente y la participación del 99% de los colaboradores.

Durante el 2023 y como parte del monitoreo a los planes de intervención, se llevó a cabo un ejercicio en conjunto con Gases del Caribe para la medición de Clima Laboral. El promedio general fue de 4.6 con un estadio de valoración, alta y el 100% participación.

Para el 2024 el índice de ambiente laboral otorgado por el Instituto Great Place to Work estuvo en el 86,7% en una valoración muy sobresaliente con una participación del 99% de los colaboradores entregando la certificación como un buen lugar para trabajar en Colombia.

Medición de Riesgo Psicosocial

También se realiza periódicamente una encuesta para medir el riesgo psicosocial de los colaboradores bajo los parámetros legales y en conjunto con la ARL se efectúan las

intervenciones a las que haya lugar. Durante 2022 se registró una valoración del riesgo bajo y se contó con el 97 % de cobertura.

Durante 2023 con la participación del 90 % de los colaboradores la Compañía continúa con una valoración en **riesgo bajo**.

Durante el año 2024 no se realizó medición de riesgo psicosocial, debido a que los resultados de la medición en el año 2023 fueron de riesgo bajo, por lo cual, de acuerdo con la normatividad vigente, para empresas con resultados de riesgo bajo, la medición se realizará cada dos años, sin embargo, durante 2024 se continuaron realizando los planes de mejoramiento y mantenimiento de acuerdo con los resultados de 2023 y la próxima medición será realizada durante el año 2025.

Empleo

Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.

La cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe por grupo de edad, género y región:

	2024	2023	2022
Numero total de contrataciones	61	86	91
Grupo de Edad			
Menores de 30	33	46	39
Entre 30 y 50	25	35	51
Mas de 50	3	5	1
Genero			
Masculino	34	44	47
Femenino	27	42	44
Region			
Caldas	43	60	60
Quindio	8	13	11
Risaralda	10	13	20
Rotacion			
Promedio mensual	0,61%	0,90%	1,37%
Promedio anual	6,13%	9,88%	16,40%

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

En Efigas la Política de Calidad de Vida y Bienestar Social aplica para todos los empleados, ya que todos los empleados son de estructura de la organización.

Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

La Compañía cuenta con un ejercicio de planeación estratégica que le permite informar a toda la organización con el tiempo suficiente, generalmente por años fiscales, los cambios significativos que se pueden presentar, todos estos deben surtir trámites ante Asamblea, Junta Directiva y Comité de Gerencia, luego se socializa a líderes y colaboradores en general.

En los últimos tres años (2022, 2023, 2024) no se han presentado cambios operacionales significativos que ameriten el reporte ante las autoridades competentes y los empleados.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

Efigas S.A. E.S.P. ha implementado un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los requerimientos legales en Colombia, especialmente los relacionados con:

- Decreto 1072-2015.
- Resolución 0312-2019.

Para 2022, 2023 y 2024 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.

Adicionalmente contamos con la certificación de la norma ISO 45001:2018 la cual verifica el cumplimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo. Esta certificación es otorgada por el Icontec y es sujeta de verificación anual, a través de auditorías internas, así como del ente certificador.

El alcance del certificado otorgado ISO 45001:2018 corresponde al proceso de:

- Distribución y comercialización de gas natural.
- Diseño, construcción y mantenimiento de redes de gas natural.
- Financiación no bancaria y servicios adicionales como modificación de redes internas y trabajos en centros de medición.

El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es a todos sus centros de trabajo, lo cual incluye a los trabajadores directos, aprendices, practicantes, contratistas y subcontratistas, que ejecuten actividades propias de la empresa.

Los lugares de trabajo que están cubiertos por el SG-SST corresponden a las zonas de influencia de la empresa ubicadas en el Eje Cafetero (Caldas – Quindío y Risaralda), para un total de alcance de empleados de 442 (directos) y de 714 trabajadores de contratistas que están incluidos dentro del SG-SST y son objeto de seguimiento a través del programa de desarrollo de contratistas Misión+. Los trabajadores excluidos son los relacionados con los que no se encuentran dentro del esquema estratégico.

Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

En los años 2022, 2023 y 2024, Efigas S.A. E.S.P. implementó la metodología GTC45 para identificar peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo (SST). Como parte de este proceso, se actualizan anualmente las matrices de peligros y riesgos con la participación de los líderes y equipos de cada proceso. Durante estas actualizaciones se consideran:

- Identificación de nuevos peligros.
- Evaluación de los controles existentes.
- Análisis de accidentes e incidentes de trabajo ocurridos durante el año.
- Cambios en los procesos o en el entorno laboral.
- Cumplimiento de la normativa vigente en SST.

Esta actualización es realizada con el acompañamiento de personal de la ARL y de Seguridad y Salud en el Trabajo, quienes cuentan con la formación exigida, como especialistas y / o profesionales en Salud Ocupacional.

Los resultados de la identificación de los peligros y riesgos son utilizados para plantear nuevas acciones de mejora y nuevos controles, que permitan la minimización de los riesgos de accidentes e incidentes de trabajo o la aparición de enfermedades de origen laboral.

La notificación de peligros o situaciones de peligros de SST se realiza por parte del colaborador a su jefe inmediato y al área de SST, además se cuenta con la plataforma virtual llamada Integra, a través de la cual el colaborador reporta al área de SST los incidentes, accidentes de trabajo y los actos o las condiciones inseguras que puedan llegar a afectar su integridad física.

Se motiva permanentemente a los empleados a que realicen de forma oportuna dichos reportes para realizar los cambios y ajustes para un mejor control de los riesgos de SST.

En Efigas cualquier colaborador que detecte riesgos de SST que puedan llegar a afectar su seguridad y salud debe reportarlos de forma inmediata a su líder y al área de SST, y puede definir suspender la actividad para que el riesgo no se materialice, a fin de evitar accidentes de trabajo o enfermedades de origen laboral.

En las descripciones de los cargos está explícito que una de las decisiones que puede tomar cualquier colaborador es: *Suspender las actividades del proceso cuando se ponga en riesgo la seguridad de las personas, de la infraestructura y / o la preservación del medio ambiente.*

Cualquier colaborador puede reportar los peligros y riesgos en su trabajo, sin temor a enfrentar represalias por parte de la Empresa, pues por el contrario se ve como la oportunidad para ejecutar cambios y ajustes para un mejor control de los riesgos de SST.

Por otra parte, en Efigas aplicamos lo establecido por la resolución 1401 - 2007 para la realización de las investigaciones de accidentes de trabajo, la cual define los requisitos para realizar las investigaciones de los incidentes y accidentes de trabajo, con el fin de identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar las condiciones de riesgo y evitar su recurrencia.

De igual forma se aplica la metodología de análisis de causas "árbol causal" recomendado por la ARL a la cual está afiliada la empresa.

Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo.

En Efigas, hemos definido y actualizado a 2024 varios programas enfocados en la seguridad y salud en el trabajo (SST). Estos programas están diseñados para controlar y minimizar los riesgos a la salud de los trabajadores derivados de las actividades propias del negocio y su entorno laboral.

Entre ellos se incluyen:

1. Programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

2. Programa de rehabilitación integral en salud.
3. Programa de vigilancia en prevención del riesgo osteomuscular.
4. Programa de intervención de riesgo psicosocial.
5. Programa de manejo de sustancias químicas.
6. Programa de seguridad vial.
7. Programa de preparación y respuesta ante emergencias.
8. Programa para tareas de alto riesgo.

Todas las intervenciones en salud son gestionadas a través de proveedores especializados que cuentan con la formación y certificaciones exigidas por la normativa legal, asegurando así la calidad en la atención para los colaboradores. Adicionalmente, la empresa facilita espacios dentro de sus instalaciones para garantizar el acceso de los trabajadores a estos programas.

En Efigas, aseguramos la confidencialidad de la información relacionada con la salud de los trabajadores, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, incluyendo:

Resolución 1016 de 1989: Reglamenta la organización y funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional.

Resolución 1995 de 1999: Establece normas para el manejo de la historia clínica.

Resolución 2346 de 2007: Regula las evaluaciones médicas ocupacionales y las historias clínicas ocupacionales.

Resolución 1918 de 2009: Define requisitos mínimos para desarrollar el Programa de Salud Ocupacional.

Resolución 839 de 2017: Establece lineamientos para la promoción, prevención y cuidado integral en riesgos laborales.

Resolución 0312 de 2019: Define los Estándares Mínimos del SG-SST para empleadores y contratantes.

Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

En Efigas contamos con una plataforma de comunicación, a través de la cual recolectamos el reporte de actos y condiciones inseguras, incidentes y accidentes de trabajo, actualización de matrices de peligros y riesgos de SST y reportes verbales y escritos de parte de los trabajadores y contratistas.

Realizamos una encuesta anual de rendición de cuentas a todos los colaboradores, que es socializada, a través de varios medios de comunicación internos:

Boletín de SST, Boletín Misión+ (programa para el desarrollo y el seguimiento de contratistas de Efigas), carteleras, Efinet (intranet), Sintonízate TV, Carta del gerente, Sintonízate Más Cerca de Ti, diálogos con Expertos Efigas, chats corporativos, grupos de apoyo de SST, reuniones y capacitaciones a los trabajadores.

En Efigas contamos con los siguientes comités para dar trámite a los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo en los cuales están representados todos los colaboradores de la organización:

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo: Copasst

Es un equipo de trabajo que desarrolla y promueve actividades de prevención y control de los peligros que puedan afectar la seguridad y la salud de los trabajadores en los ambientes y sitios de trabajo, así como velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de

Seguridad y Salud en el Trabajo, está integrado por igual número de representantes por parte de los empleados y por parte de la empresa, sus reuniones son mensuales.

Sus principales responsabilidades son: Vigilar y participar en el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y proponer a la alta dirección la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud de los trabajadores en todos los lugares y ambientes de trabajo.

Comité de convivencia laboral

Su propósito es proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, con base en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, Ministerio de la Protección Social.

Es un comité creado para dar un trámite preventivo, facilitar el diálogo y buscar soluciones concertadas a situaciones que dificulten la buena marcha de las relaciones laborales y que puedan constituir acoso laboral. Está integrado por igual número de representantes por parte de los empleados y por parte de la empresa; sus reuniones son trimestrales o por evento.

Principales responsabilidades

1. Recibir y examinar de manera confidencial las quejas presentadas por los colaboradores, en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que puedan existir.
2. Presentar a la empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas correctivas de los casos de acoso.

Comité de seguridad vial

Su objetivo principal es apoyar el diseño, implementación, seguimiento y mejora del Plan Estratégico de Seguridad Vial, influenciando y promoviendo en los actores viales de la Organización (peatones, personas con discapacidad, ciclistas, motociclistas, conductores y pasajeros) la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía; y, en consecuencia, la formación de criterios autónomos, solidarios y prudentes para la toma de decisiones en situaciones de desplazamiento o de uso de las vías para el cumplimiento de los objetivos en materia de seguridad vial. Sus reuniones son trimestrales o por evento.

Brigada de emergencias

Colaboradores voluntarios de la Compañía que dan respuesta a situaciones de emergencia para prevenir y controlar eventos que puedan ocasionar lesiones a las personas, daños a la propiedad o impactos al medio ambiente.

Su principal responsabilidad es la de proteger la integridad de las personas, minimizar daños y pérdidas económicas de la empresa y ejecutar procedimientos administrativos u operativos necesarios para prevenir o controlar la emergencia. También buscan garantizar la continuidad de la operación y supervisar las condiciones mínimas necesarias, para que, en el evento de una evacuación, ésta tenga éxito. Sus reuniones son mensuales.

Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

Efigas de forma anual realiza una revisión en conjunto con la administradora de riesgos laborales ARL, el equipo de trabajo de SST y la coordinación de Talento Humano, y define

un Plan de Formación Anual que incluya temas legales y riesgos identificados para sus colaboradores y empresas contratistas.

Durante 2024 se realizaron 43 procesos de formación en temas relevantes y estratégicos para fortalecer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Contenido 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.

Efigas facilita el acceso a servicios médicos para los trabajadores, a través del servicio prestado por la EPS Sanitas, la cual ofrece consultas con médico para el tratamiento de diversas patologías de origen común; a este servicio pueden acceder los trabajadores directos y contratistas, de manera presencial y / o virtual.

Igualmente se brindan consultas con médico laboral para casos especiales o de gravedad de patologías de origen común, con el fin de que se les oriente para el manejo de sus síntomas y tratamiento con sus EPS.

Se realiza periódicamente el análisis del ausentismo para determinar las causas por las cuales los colaboradores se incapacitan más frecuentemente, para definir y ejecutar acciones adicionales para la prevención y la promoción de su salud.

Anualmente se realiza durante una semana actividades de promoción y prevención; se llama semana de la vida, donde se realizan charlas de la salud, nutrición, tamizajes y consultas médicas entre otros.

Se tiene el programa Sanamente, en el cual se facilita el acceso a consultas y asesoría psicológica para el trabajador y su grupo familiar.

Adicionalmente como organización realizamos diferentes campañas enfocadas a minimizar los riesgos de salud no relacionados con el trabajo, en 2024 se generaron 31 campañas, algunos temas tratados fueron acompañamiento psicológico, prevención de violencia y acoso en el trabajo contra las mujeres y mujeres trans – LGTBIQ+, cáncer de seno y cérvix, entre otros.

Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.

Efigas, a través de su programa Misión+ (programa de desarrollo de contratistas) busca brindar acompañamiento legal laboral, SST y Ambiental con formación, asesorías y auditorías de verificación en campo y documental, para que se prevenga y mitiguen los impactos en sus empresas.

Se realiza el seguimiento frecuente a los contratistas, para compartir experiencias exitosas en SST y otros temas relacionados. Adicionalmente se cuenta con un manual de SSTA para proveedores y contratistas que contiene los principales requisitos que se deben cumplir.

Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral.

Durante 2022, 2023, 2024 no se presentaron accidentes de trabajo mortales en Efigas.

Cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos):

Accidentes graves Efigas				
Año	2021	2022	2023	2024
No. AT graves	2	1	0	2
Tasa	2,1	0.95	0	1,8

Cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables:

Accidentes de trabajo Efigas			
AÑO	2022	2023	2024
No. AT	14	24	9
Tasa	13.3	22.5	8,2

Durante el año 2024 se presentó una reducción de la accidentalidad aproximada del 60% con 15 accidentes menos que en el año 2023, sin embargo, se presentaron 2 accidentes catalogados como graves y se tuvo un incremento del 27% en los días de incapacidad por accidentes de trabajo.

La cantidad de horas trabajadas

Horas trabajadas en Efigas		
2022	2023	2024
1.051.224	1.064.336	1.094.768

Las tasas para el presente informe se han calculado por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

Cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) a contratistas de Efigas.

Accidentes graves de contratistas Efigas			
AÑO	2022	2023	2024
No. AT graves	2	0	1
Tasa	1.1	0	0,6

Durante 2022, 2023 y 2024 no se presentaron accidentes de trabajo mortales en contratistas de Efigas.

Cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables a contratistas de Efigas:

Accidentes de trabajo Contratistas			
Año	2022	2023	2024
No. AT	60	84	66
Tasa	33.9	44.6	39

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral en contratistas de Efigas:

Cantidad de horas trabajadas en contratistas de Efigas.

Horas trabajadas contratistas		
2022	2023	2024
1.768.933	1.884.561	1.692.553

Las tasas para el presente informe se han calculado por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

Para Efigas los principales peligros con grandes consecuencias identificados como riesgos prioritarios porque pueden generar una lesión grave son: Tránsito, trabajo en alturas, trabajo en espacios confinados y caídas a nivel, los cuales se han determinados mediante la metodología de identificación, evaluación y valoración de peligros GTC45.

Durante el año 2022 el peligro que contribuyó a ocasionar lesiones con grandes consecuencias fue el de tránsito con 2 accidentes graves, en el año 2023 no se presentaron accidentes de trabajo que ocasionaran lesiones con grandes consecuencias y durante el año 2024 se presentaron 3 accidentes graves.

Medidas tomadas para eliminar peligros y minimizar riesgos

Tránsito: Efigas cuenta con el programa de seguridad vial de acuerdo con la normatividad aplicable en Colombia, especialmente a la Resolución 202230400595 del Ministerio de Transporte.

Se han establecido acciones relacionadas con el compromiso de la alta gerencia, gestión de riesgos críticos, capacitación en seguridad vial, certificación en colegios viales, inspecciones a vehículos, políticas de regulación, talleres de movilidad segura, entrega de kit de protección para motociclistas, evaluaciones teórico-prácticas de conducción, Responsabilidad y Comportamiento Seguro, Auditoría Anual al sistema de gestión de seguridad vial, entre otros.

Trabajo en alturas y trabajo en espacios confinados: Efigas cuenta con el programa para tareas de alto riesgo, a través del cual se realizaron las siguientes actividades: adecuación de las estaciones de regulación y medición cambiando el sistema de acceso para evitar realizar trabajo en alturas, certificación en competencias para trabajo en alturas, certificación de competencias para trabajo en espacios confinados, capacitación en prácticas para rescate en trabajos en alturas, equipos de protección contra caídas y elementos de protección personal, inspecciones preoperativas y permisos de trabajo, auditorías en campo para trabajo en alturas, seguimiento a contratistas que realizan trabajos en alturas.

Caídas a nivel: Estándares de seguridad para la prevención de accidentes por caídas, calzado de seguridad para personal que realiza trabajo en campo, inspecciones de seguridad con enfoque a caídas a nivel observaciones de comportamiento y al cumplimiento de los estándares, programa de orden y aseo,

mejoramiento de condiciones locativas, cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo, capacitación en el riesgo de caídas a nivel.

Efigas ha establecido diferentes medidas para el control de los peligros identificados en su operación por lo cual se establecieron los siguientes programas:

1. Programa promoción de la salud y prevención de la enfermedad
2. Programa de rehabilitación integral en salud
3. Programa de vigilancia en prevención del riesgo osteomuscular
4. Programa de intervención de riesgo psicosocial
5. Programa manejo de sustancias químicas
6. Programa de preparación y respuesta ante emergencias
7. Programa tareas de alto riesgo
8. Programa de seguridad vial
9. Programa Misión Más para el seguimiento a contratistas de Efigas

Respecto a otros peligros y / o riesgos se proyectan y gestionan bajo los programas antes mencionados.

Para el presente informe se recopilamos los datos de la accidentalidad derivada del trabajo de los años 2022, 2023 y 2024 de Efigas y reportada por los contratistas. Los datos de Efigas fueron verificados en la información que reposa en la página de la Administradora de riesgos laborales ARL-Sura.

Cabe anotar que el cálculo de indicadores de SST en Efigas se basa en la resolución 0312 - 2019, los cuales no fueron incluidos en el presente informe.

Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.

Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral:

En Efigas durante 2022, 2023 y 2024 no se presentaron fallecimientos resultantes de enfermedades laborales.

Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables:

Durante 2022, 2023 y 2024 no se reportaron dolencias y / o enfermedades laborales.

Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales:

Durante 2022, 2023 y 2024 no se reportaron dolencias y / o enfermedades laborales.

Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencias y enfermedades en contratistas:

Durante 2022, 2023 y 2024 no se identificaron riesgos que puedan potenciar dolencias o enfermedades laborales.

Medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

Cada peligro es analizado para su control, disminución o eliminación; la metodología utilizada se basa en la GTC45, a través de la cual se recolectan y actualizan los peligros y riesgos de SST y se establecen los controles para su control, disminución o eliminación.

De igual forma, se efectúan reuniones anuales con el equipo de SST y la ARL para establecer controles adicionales para la disminución y el control de los peligros y riesgos de SST, y se determinan acciones de acuerdo con la legislación aplicable, de acuerdo con el tipo de peligro. Estos controles son establecidos de acuerdo con los resultados de:

- Las evaluaciones de peligros y riesgos.
- Las investigaciones de los incidentes y accidentes de trabajo.
- Las revisiones e inspecciones de seguridad enfocadas en seguridad y salud.
- Los reportes de los trabajadores por las observaciones del trabajo.
- Las principales acciones para el control de los peligros y riesgos de SST están establecidas dentro de los programas de SST, los cuales poseen procedimientos, estándares, instructivos y protocolos de acuerdo con cada tipo de riesgo a controlar.

La recopilación de los datos para el presente informe fueron tomados de la información de los indicadores calculados por Efigas y con la información aportada por los contratistas; esta información hace parte del sistema de gestión de SST y la metodología utilizada para su recolección se basa en los estándares mínimos del Sistema de Gestión de SST: resolución 0312 - 2019 - Evaluación de estándares mínimos y cálculo de indicadores decreto 1072 de 2015 e información que reposa en la plataforma de la ARL Sura.

Finalmente se concluye que durante 2022,2023 y 2024 no se reportaron fallecimientos resultantes de dolencias y enfermedades laborales en Efigas y sus contratistas.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.

Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización.

COMITÉ DE GERENCIA			
	2024	2023	2022
Numero de empleados	442	441	430
Numero de Miembros	8	8	8
Porcentaje	1,81%	1,59%	1,63%
Numero de Hombre	5	4	4
Numero de Mujeres	3	4	4
Menores de 30	1	0	0
Entre 30 y 50	3	3	4
mas de 50	4	5	4

Porcentaje de empleados por categoría laboral

cargos	Genero		Region			Edad			
	Masculino	Femenino	Caldas	Risaralda	Quindío	Menores de 30	entre 30 y 50	mayores de 50	
Año 2022	430	224	206	255	106	69	65	318	47
Año 2023	441	232	209	263	108	70	83	313	45
Año 2024	442	233	209	266	106	70	71	310	61

Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.

La Organización tiene una escala salarial que aplica a todos los cargos, sin distinción de zona, género, edad. La asignación salarial es por cargo.

Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.

El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones de operación significativas contratados en la comunidad local.

ALTOS EJECUTIVOS			
	2024	2023	2022
Numero de Miembros	8	8	8
Contratados en la comunidad	4	5	5
	50,00%	62,50%	62,50%

Los altos ejecutivos de la compañía son Gerencia general, Gerentes de Unidades Estratégicas de Negocio UEN o Macroproceso.

Local: para Efigas corresponde a todas las personas originarias de la zona de influencia de la organización: Eje Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda).

Ubicaciones de operación significativa: corresponde a las zonas en las cuales la Compañía genera mayores ingresos; en este caso son Manizales, Pereira y Armenia.

Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.

La Organización no ha tenido reportes de casos de discriminación en 2022, 2023 y 2024.

Formación y calidad de vida laboral

Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado

2022	2023	2024
<p>Media de formación 2022</p> <p>Por género:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 270 mujeres: 36 promedio HHC • 264 hombres: 50 promedio HHC <p>Por categoría laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivo: 129 HHC. • Táctico: 86 HHC. • Coordinación: 99 HHC. • Soporte: 51 HHC. • Operativo: 31 HHC 	<p>Media de Formación 2023</p> <p>Por género:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 212 mujeres: 36 promedio HHC • 245 hombres: 39 promedio HHC <p>Por categoría Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivo: 124 HHC • Táctico: 143 HHC • Coordinación: 55 HHC • Soporte: 40 HHC • Operativo: 35 HHC 	<p>Media de Formación 2024</p> <p>Por género:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 218 Mujeres: 34 promedio HHC • 246 Hombres: 54 promedio HHC <p>Por categoría Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivo: 114 HHC • Táctico: 81 HHC • Coordinación: 73 HHC • Soporte: 44 HHC • Operativo: 36 HHC

Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.

En Efigas la cultura corporativa es una de nuestras ventajas competitivas y está enfocada a convertirnos en una empresa con una cadena de valor más comercial, flexible, dinámica y sostenible donde el cliente, el mercado y la competencia son focos estratégicos, y reconociendo que es gracias a la contribución del talento Efigas que logramos materializarlo se articulan iniciativas para obtener, fomentar y fortalecer el desarrollo integral de las personas, a través de procesos de selección imparciales y objetivos orientados por altos

estándares, las exigencias del rol y el perfil que requiere la compañía, contratación directa y estable, una compensación justa y competitiva en la Región, objetivos de desempeño retadores, formación permanente, programas de desarrollo en habilidades, fortalecimiento de las competencias técnicas, Liderazgo, beneficios y actividades de calidad de vida, promoción y prevención de la salud.

Algunos de los programas o actividades que podemos destacar son:

Programa Lideres en Acción:

Programa de formación orientado al desarrollo de competencias técnicas y de liderazgo, del colaborador Efigas con formaciones especializadas y de impacto en nuestro sector a través de metodologías virtuales y presenciales.

Durante el 2024 el programa se sigue consolidado con la participación de 73 colaboradores.

Plan de formación anual:

A través del cual se definen y ejecutan las capacitaciones y entrenamiento técnico para el 100% de los colaboradores de la empresa, invertimos en la adquisición de nuevos conocimientos y fortalecimiento de competencias para habilitar los cambios y transformaciones organizacionales.

Igualmente se actualizan los empleados en todos los temas relacionados con su rol a través de congresos y foros.

Participación en eventos nacionales e internacionales, con el propósito de identificar tendencias y buenas prácticas del sector.

Programa de certificación de competencias laborales, cuyo propósito es garantizar la idoneidad y actualización de todos los técnicos gasistas en el manejo del gas.

Portal de gestión del conocimiento:

Plataforma E-learning que permite el desarrollo individual de los colaboradores, cuenta con más de 2.500 cursos con acceso ilimitado, es un complemento al plan de formación anual, ya que se definen rutas de aprendizaje de acuerdo con el rol de cada colaborador, el cierre de sus brechas individuales, así como, contenidos de interés personal que fortalecen sus conocimientos.

Además, contamos con una nueva herramienta que nos permite el diseño de contenidos propios y a la medida de acuerdo con la necesidad específica de los equipos de trabajo.

Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Resultados 2021 – Presentados en informe de Sostenibilidad 2022	Resultados 2022 – Presentados en informe de Sostenibilidad 2023	Resultados 2023 – Presentados en informe de Sostenibilidad 2024
<p>El 85 % de los colaboradores (371) de Efigas participaron en la gestión de su desempeño con el diligenciamiento de sus evaluaciones correspondientes a sus objetivos y las competencias organizacionales.</p> <p>48 % son mujeres y 52 % son hombres y en cuanto a niveles estaban distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico 1 %. • Táctico 4 %. • Coordinación 12 %. • Soporte 25 %. • Operativo 58 %. 	<p>El 92 % de los colaboradores (395) Efigas participaron en la gestión de su desempeño con el diligenciamiento de sus evaluaciones correspondientes a sus objetivos y las competencias organizacionales.</p> <p>47 % son mujeres y el 53 % son hombres y en cuanto a niveles estaban distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico 2 %. • Táctico 4 %. • Coordinación 11 %. • Soporte 25 %. • Operativo 58 %. 	<p>El 91% de los colaboradores (404) de Efigas participaron en la gestión de su desempeño con el diligenciamiento de sus evaluaciones correspondientes a sus objetivos y las competencias organizacionales.</p> <p>47% son mujeres y el 53% son hombres y en cuanto a niveles estaban distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico 2% • Táctico 4% • Coordinación 11% • Soporte 25% • Operativo 58%

Para el ejercicio de desempeño correspondiente a la vigencia 2024, lo llevaremos a cabo durante el primer trimestre de 2025 y se mostrará en el próximo informe de Sostenibilidad.

Para el reporte el porcentaje de participación de los empleados que reciben evaluaciones periódicas se establece con el número total de empleados registrados en el año, sin embargo, se aclara que a los que se les realiza son el 100% de los colaboradores habilitados para aplicar la evaluación, debido a que son colaboradores que deben haber estado en la compañía mínimo 6 meses para valorar el desempeño.

Calidad de vida laboral

Horas destinadas a la generación de calidad de vida – trabajo

2022: **13,165 horas** destinadas a eventos y celebraciones de calidad de vida laboral.

2023: **34 horas** destinadas a eventos y celebraciones de calidad de vida laboral.

2024: **38 horas** destinadas a eventos y celebraciones de calidad de vida laboral

El Mes de la Diversidad se institucionaliza como parte del programa de Calidad de Vida Laboral después de hacerse por tres años consecutivos, reconociendo el valor que la diferencia tiene en los equipos de trabajo y además, decidimos impactar población de la organización que normalmente en otras celebraciones de fechas especiales no han sido beneficiadas, tales como:

- Día de la mascota: se brinda jornada de bienestar para las mascotas que se invitan a las sedes para brindar asesoría de profesionales en veterinaria, desparasitación y vitaminas.

Como prácticas de calidad de vida laboral enmarcadas en la Política podemos enumerar las siguientes:

- Políticas de Calidad de Vida Laboral: Cuyo objetivo principal es brindar al colaborador un lugar de trabajo seguro, saludable y positivo, en donde se sienta a gusto.
- Quinquenios, reconocimiento a los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 años con la compañía.
- Chequera de tiempo, bonos de tiempo para que el colaborador pueda tener un balance entre su vida laboral y personal, cerca de 136 horas en promedio al año. (25.5 horas por matrimonio, 8.5 horas por graduación, 8.5 horas jornada por cumpleaños del empleado, 21.25 horas semana adaptación mamá lactante, 17 horas tramites de visa, viernes de locura (hora de salida 5:00 pm), 8.5 horas acompañamiento ser querido, 8.5 horas por mudanza, 8.5 horas jornada temas personales, 4.25 horas para media jornada atención oficinas durante fiestas de mi región, 17 horas jornada familiar, 8.5 horas jornada especial por navidad y fin de año.
- Reconocimientos en dinero y en especie, dirigidos al colaborador y su grupo familiar por eventos especiales tales como: Nacimiento hijo del empleado, Incapacidad por cirugía, matrimonio empleado, graduación del colaborador, cumpleaños del empleado, fallecimiento de un familiar.
- Auxilios: lentes, mudanza, calamidad, medicina prepagada para comité directivo, descuento para la instalación de gas, modificaciones y/o adiciones de la instalación de gas.
- Pólizas: Seguro de vida, colectiva de vehículo
- Celebraciones de fechas especiales: Día de la Madre, el Padre, mujer y hombre, secretaria, vendedor, EfiHalloween, mes de los amigos, tiquete integral, fiesta navideña hijos de los colaboradores y fiesta de fin de año.
- Convenios educativos: Realizamos alianzas con diferentes centros educativos de la región para que el colaborador reciba descuentos en las matrículas en las modalidades de Pregrado, Posgrado y cursos de educación continua. Este beneficio en algunos casos se extiende al grupo familiar del empleado. Durante el 2024 se habilitaron 9 convenios educativos con la participación de 11 colaboradores y 2 familiares.

Programas de voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo tiene como objetivo en Efigas fortalecer la cultura organizacional, el compromiso de los colaboradores y la percepción positiva de la empresa en el mercado laboral y la comunidad. Contribuyendo en acciones de impacto socio ambiental en nuestro territorio de operación y sus ecosistemas.

A través de cuatro líneas de acción:

- Patas solidarias, enmarcada en donaciones de comida, insumos y materiales para mejorar la calidad de vida de las mascotas en fundaciones y refugios, además, mejoramiento de espacios para animales creando entornos cómodos y seguros y a su vez, promoviendo la adopción responsable.

- Proyección y gestión social – Cuenta con Efigas, colaboración con Instituciones Educativas para realizar sesiones de lectura y narración de textos, fomentando el amor por la lectura y fortaleciendo los vínculos entre la comunidad y las escuelas. También el embellecimiento de parques, que incluyan la plantación de flores, arte público y mejoras en la infraestructura para crear espacios verdes atractivos y acogedores.
- Restaurando nuestro ecosistema de páramo, incluye formación ambiental y participación en proyectos de restauración y conservación
- EFI circula y trueque sostenible, redefinir el significado de comunidad, transformando recursos no utilizados en oportunidades para aquellos que más lo necesitan como libros y cuadernos, ropa, chatarra y residuos electrónicos.

Programas de crecimiento y movilidad interna.

- Medición y seguimiento del potencial interno de la empresa.
- Prioridad de candidatos internos en los procesos de selección en las vacantes de la compañía.
- Encargos en cargos de mayor responsabilidad para evaluar el talento.
- Promociones evidentes en talento interno que se destacan en su gestión.

Eventos especiales

- Semana de la vida, una vez al año con actividades para la promoción y prevención de la salud y ambientales – 100% de los colaboradores.
- Mes de la equidad, en el mes de marzo el talento no tiene género, mes en donde se trabaja la cultura de género en la compañía entorno a la celebración del día del hombre y la mujer.
- Mes de la diversidad, pretende ser un espacio que una vez al año durante una semana se realizan actividades que reconocen la diversidad en la compañía, las distintas formas de pensar, de actuar, de creencias y culturas. Desde el programa "Nos Une Ser Diferentes" buscamos, a través de diversas estrategias de acción, promover la sensibilización y ofrecer herramientas que fomenten la equidad. Estas acciones se desarrollan tanto en el programa de selección y atracción de talento humano como en las relaciones que se gestan al interior de los equipos, incluyendo la interacción entre líderes, colaboradores y pares. Contamos con cursos disponibles en la plataforma de gestión del conocimiento que proporcionan herramientas prácticas, así como charlas dirigidas a todo el personal, diseñadas para fortalecer estos valores en nuestra organización.

Programas de comunicación permanente con colaboradores

Gestión Humana más Cerca de Ti, Charlas con expertos, Jornada Sintonízate, Grupos Primarios, Comités de área, Café con el gerente y diálogos con grupos de interés.

3.2 Desarrollo de la cadena de abastecimiento

Uno de los indicadores internos que habilita este ejercicio es el nivel de desarrollo de contratistas que consolida el promedio del desempeño del aliado en sus dinámicas evaluativas. Para 2024 se contó con un nivel promedio del **90 %** considerando a nivel general a los aliados en un rango de bueno; porcentaje equiparable con lo presentado en

2023, 2022 y 2021. Seguimos con el desarrollo de estrategias para que la mayoría de nuestros aliados estratégicos avancen siempre hacia la excelencia.

El programa de desarrollo de contratistas en 2024 gestó diversas actividades en cada una de sus dimensiones, algunas de sus principales acciones fueron:

- Se llevaron a cabo 18 estrategias de formación, tanto transversales como específicas, que fortalecieron en los aliados sus dinámicas organizacionales, su gestión técnica y su especialidad en servicio. Fueron 167 horas de formación presencial para 23 aliados estratégicos y un aproximado de 700 colaboradores.
- Bajo el acompañamiento legal laboral, de seguridad y salud en el trabajo y ambiental se gestó un cambio en la frecuencia de revisión y además se implementó una plataforma en donde se puede evidenciar en línea y para todos los actores involucrados el seguimiento de cada aliado estratégico, siendo cada vez más oportunos en la información y en la realización de mejoras en estos aspectos de cuidado a las personas y el medio ambiente.

En el porcentaje de cumplimiento la dimensión laboral se reconoce que desde el 2022 el cumplimiento de los aliados promedio está por encima del **98%**, porcentaje que continua en 2024 bajo monitoreo y aporte constante para mejoras desde nuevas regulaciones y normativas.

En 2024 en el marco de seguridad y salud en el trabajo y ambiental se denota que el 80% de los aliados estratégicos están en un porcentaje mayor del 98%, el 20% de ellos está en un porcentaje de cumplimiento en promedio del 80%, con estos se gesta planes de desarrollo para su mejora con el propósito superior del cuidado, estos porcentajes de cumplimiento aumentan 2 puntos respecto 2023 y 2022.

Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.

De acuerdo con el Plan de Compras anual, en 2024 se aplicaron a 23 proveedores las respectivas listas de chequeo para verificar el cumplimiento de requisitos ambientales, para 2023 fueron 14 y para 2022 fueron 15 proveedores valorados.

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

Entre 2022 y 2024 los aliados estratégicos y claves para la operación valorados bajo criterios ambientales oscilan entre 20 a 24 por año, la oscilación depende del proceso contractual con el aliado, sin embargo, todos los contratistas que son estratégicos es decir están en el Core del negocio son valorados bajo criterios ambientales. Se identificó que 10 aliados técnicos del total valorado son los más propensos a generar impactos ambientales negativos, los principales riesgos y / o impactos potenciales que se pueden considerar son por uso eficiente en materias primas e insumos, gestión de residuos peligrosos, manejo de sustancias químicas y uso eficiente de agua y energía.

Estos aspectos son verificados en visitas regulares en año en campo y de revisión documental, lo que evidencia en todos los aliados visitados planes de mejora para cerrar las brechas encontradas. El porcentaje de evaluación obtenida promedio es la siguiente:

Porcentaje de cumplimiento ambiental Aliados Misión +					
2019	2020	2021	2022	2023	2024
95,6 %	92 %	93,7 %	94 %	94 %.	97.3%

Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio / Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil/ asunto material del sector 11.12

En Efigas tenemos aliados directamente centrados en la construcción de redes internas y redes externas de gas natural en la totalidad de las zonas de influencia de la organización; la naturaleza de esta gestión puede estar más proclive a dinamizar casos de trabajos forzosos u obligatorios e inclusive casos de trabajo infantil desde un perspectiva contextual e histórica; para ellos y demás aliados estratégicos encaminamos acciones pertinentes de asesoría y revisión cada dos meses en el año , tanto en campo como documental, que permite, además de acompañar al aliado a mejorar prácticas laborales y de seguridad para sus colaboradores, darnos cuenta y hacer una revisión de que no se presenten casos de trabajo forzoso u obligatorio y no se tenga riesgo de contratación de mano de obra infantil.

Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales. Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

La selección de los proveedores de servicios que superan el monto de 100 Smlmv tienen criterios sociales para su aceptación y participación en los procesos; en 2022, 15 proveedores por año surtieron este proceso y en 2023, 12 proveedores surtieron este proceso y en 2024, 10 proveedores surtieron este proceso.

En el marco de desarrollo, el ejercicio del programa Misión+ en la dimensión laboral en donde se revisan los impactos sociales significativos en nuestra cadena de valor contamos con los siguientes resultados:

En 2022 valoramos a 22 contratistas estratégicos y claves para la operación y en 2023 y 2024 valoramos a 24, por lo que reconocemos esta acción como una medida de control hacia la posible materialización de riesgos y / o impactos negativos potenciales. Entre los impactos más significativos están:

- No entrega de la dotación en tiempo oportuno.
- Pago con mora de la liquidación de prestaciones sociales.
- Afiliaciones a salud posteriores a la fecha de ingreso del trabajador.
- Pago de nóminas con mora.

El porcentaje de aliados que mejoran por evaluación está en un 100 %, toda vez que cada que se reporta un hallazgo, se generan planes de acción y se toman acciones de mejora de inmediato y se corrige el hallazgo.

Compra local para el desarrollo del Eje Cafetero

Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales / asunto material del sector 11.14

Otro aspecto relevante en nuestra gestión es la priorización y búsqueda de proveedores y / o contratistas locales, es decir del Eje Cafetero (Caldas, Quindío y Risaralda), esto además de asegurar conocimiento y apropiación del entorno para una mejor gestión en su servicio o bien ofrecido, fortalece y potencia la economía local, por lo que como Organización priorizamos siempre la opción local para los procesos de compra y / o contratación.

Cantidad de proveedores del Eje Cafetero que participaron en compras:

Clasificación de proveedores	Cantidad de proveedores 2022	% de participación 2022	Cantidad de proveedores 2023	% de participación 2023	Cantidad de proveedores 2024	% de participación 2024
Eje Cafetero	399	57 %	423	59 %	388	59%
Otros	304	43 %	291	41 %	272	41%
Total general	703		714		660	

Participación de los proveedores del Eje Cafetero en el total de compras:

Clasificación de proveedores	Valor en la inversión 2022	% de participación 2022	Valor en la inversión 2023	% de participación 2023	Valor en la inversión 2024	% de participación 2024
Eje Cafetero	\$ 57.473.081.830	51 %	\$29.809.960.809	40 %	\$60.682.647.106	46%
Otro	\$ 54.130.890.279	49 %	\$ 45.019.349.187	60 %	\$70.171.945.028	54%
Total general	\$ 111.603.972.109		\$ 74.829.309.996		\$130.854.592.133	

3.3. Desarrollo Social y Comunitario

Una de las grandes apuestas del sector y de Efigas es contribuir a la reducción de la pobreza energética, hoy nuestra zona tiene en Caldas 48.378, Quindío 13.662 y Risaralda 54. 817 pobres energéticos, por ende, llegar con una opción de un energético asequible y de calidad es fundamental para esta reducción, la focalización de esta población está dada en la ruralidad entendiéndolo su bajo acceso a los energéticos, por ende, Efigas ha venido generando inversiones importantes para dar acceso al gas natural en la ruralidad contando hasta 2024 con **50.804 familias rurales** del eje cafetero conectadas al servicio y, para el caso de 2024 vemos como **5.038 familias** con línea de pobreza monetaria, **hoy pueden contar con gas natural**, reduciendo en \$52.498 su monto de gasto corriente mensual, teniendo calidad y eficiente en la cocción de alimentos y además de esto una reducción de tiempo en la cocción de alimentos especialmente para las familias que están en el rural disperso, es de resaltar como algunas de estas veredas también y con el acompañamiento de Efigas pudieron conectar instituciones educativas y una junta de acción comunal, brindando a más de 500 niños y niñas calidad en la cocción de alimentos para el plan de alimentación de Efigas.

Hoy tenemos 75 poblaciones y 32 municipios con gas natural, para seguir brindando y mejorando la calidad de vida con el servicio, se denota la importancia de la expansión de las redes es por esto por lo que en 2024 se construyeron 268 kilómetros (km) de redes, con lo cual el sistema de distribución de Efigas alcanzó 6.887 km de redes construidas.

La cobertura en redes al cierre del año es del 96,07%, con un total de 817.855 viviendas con disponibilidad del servicio de gas natural.

Contenido 203-1; 203-2 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados / Impactos económicos indirectos significativos / Materialidad del sector 11.14

	2021	2022	2023	2024
Valores de inversión	4.501.000.000 COP	7.251.000.000 COP	11.815.000.000 COP	11.918.000.000 COP
Km de infraestructura en redes de gas natural	136	183	269	268

Coherente con la expansión de la red de distribución, 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, con el fin de acceder a recursos para subsidiar la conexión del servicio de gas natural, el cual es aprobado y otorgado el convenio de cofinanciación cuota de fomento número 1190, por medio del cual se aprobó la destinación de 15 mil millones de pesos con los cuales se otorgaron subsidios de \$ 1.006.032 para usuarios de estratos 1 y 2 ubicados en los 32 municipios del Eje Cafetero en donde tiene presencia Efigas.

Obteniendo los siguientes resultados.

LOCALIDAD	CANTIDAD	VALOR SUBSIDIADO
ANSERMA	160	\$ 161.011.200
APIA	32	\$ 32.202.240
ARMENIA	674	\$ 678.259.680
BELALCAZAR	46	\$ 46.290.720
BELEN DE UMBRIA	102	\$ 102.644.640
CALARCA	315	\$ 316.990.800
CHINCHINA	155	\$ 155.979.600
CIRCASIA	112	\$ 112.707.840
DOSQUEBRADAS	556	\$ 559.513.920
FILANDIA	94	\$ 94.594.080
GUATICA	62	\$ 62.391.840
LA CELIA	43	\$ 43.271.760
LA TEBAIDA	116	\$ 116.733.120
LA VIRGINIA	63	\$ 63.398.160
MANIZALES	1744	\$ 1.755.022.080
MARSELLA	38	\$ 38.240.160
MONTENEGRO	115	\$ 115.726.800
NEIRA	130	\$ 130.821.600
PALESTINA	111	\$ 111.701.520
PEREIRA	1595	\$ 1.605.080.400
QUIMBAYA	150	\$ 150.948.000
QUINCHIA	62	\$ 62.391.840
RIOSUCIO	297	\$ 298.877.040
SALENTO	25	\$ 25.158.000
SANTA ROSA DE CABAL	329	\$ 331.079.280
SANTUARIO	24	\$ 24.151.680
SUPIA	167	\$ 168.055.440
VILLAMARIA	236	\$ 237.491.520
SAN JOSE	15	\$ 15.094.800
VITERBO	42	\$ 42.265.440
RISARALDA	31	\$ 31.195.920
BALBOA	3	\$ 3.018.960
Total, general	7.644	\$ 7.692.310.080

El convenio y los subsidios se entregaron durante el primer semestre de 2024, generando un cumplimiento total con lo pactado con el ministerio de minas y energía y mejorando así

mismo la calidad de vida de 7.644 familias del eje cafetero, con una inversión de \$ 7.692.310.080, siendo la apuesta más grande que ha tenido Efigas desde procesos de cofinanciación.

La dinámica de expansión del gas natural tiene impactos positivos significativos como la consolidación de empleos locales formales, por ejemplo, nuestros aliados estratégicos directos cuentan con más de 700 colaboradores de la región, adicional podemos ver como en 2024 tenemos 388 proveedores del eje cafetero, a esto se suma el cambio de energético que en los hogares reduce los problemas de salud, aumenta el bienestar social referente al uso del tiempo en el hogar, reduce costos y / o genera eficiencia en los procesos que requieren combustión y contribuye a la seguridad alimentaria e impulsa el desarrollo agroindustrial y comercial.

Es pues una razón para que el gas natural sea parte del cierre de brechas para la reducción de la pobreza multidimensional y una fuente fecunda de equidad entre el territorio rural y urbano.

Proyectos de gestión y proyección social

Contenido 413-1 (Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo); 413-2 (Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales) / 11.15

Efigas acompaña su función misional con programas que permiten la participación de la comunidad, como fuente de relacionamiento, comunicación y formación para la apropiación de los procesos de manera asertiva en el territorio de operación.

Estrategia	Propósito	Cobertura 2024	Riesgos asociados	Proceso impactado	Años de intervención
<p>Ruta del cuidado: Sensibilizamos a la comunidad aledaña de nuestra red principal de distribución de gas natural frente a su cuidado y la importancia de la prevención de daños, como un eje principal para una operación segura, social y ambientalmente responsable; adicionalmente lideramos la Escuela de Vigías del Cuidado en donde líderes de la zona se convierten en veedores del cuidado de la</p>	<p>Contribuir a la seguridad de las personas y el cuidado medio ambiental.</p>	<p>18 municipios de la zona de influencia. 100 líderes (vigías del cuidado). 2000 personas impactadas. 17 iniciativas comunitarias postuladas. Aumento en el reporte de prevención de daños por comunidad.</p>	<p>1. Deterioro de la percepción del usuario o la comunidad con la Organización. 2. Daño a la infraestructura que afecta a la comunidad. 3. Incumplimiento de la licencia social para operar.</p>	<p>Operación y Mantenimiento y Construcción de Redes Internas.</p>	<p>4 años.</p>

infraestructura y replicadores de la información, y así contribuimos en la gestión de proyectos locales de impacto social en la zona de influencia.					
Efigas al Parque: Dinamizamos un ejercicio de intervención comunitaria para sensibilizar a las comunidades aledañas a las Estaciones de Regulación y Medición de gas natural, frente a la importancia del cuidado de esta infraestructura y su territorio colindante. Este ejercicio fue pensado bajo tomas barriales lúdico, creativas y deportivas que permitieron reconocer y fortalecer espacios de apropiación del territorio.		3 municipios. 224 familias impactadas.			4 años.
Efigas llega a tu barrio: Con el objetivo de generar espacios descentralizados de participación y formación en temáticas claves del servicio de gas natural, se dinamiza este programa, a través de la socialización de temáticas relevantes y con mayores índices de quejas, reclamos y peticiones.	Contribuir a la cultura del uso responsable del gas natural.	3 zonas 119 personas.	1. Deterioro de la percepción del usuario o comunidad con la Organización 2. Desconocimiento del manejo de la red interna. 3. Incumplimiento de licencia social para operar.	Servicio al cliente, Facturación, Revisión Técnica Reglamentaria, Gestión de construcciones.	4 años.
Escuela de Liderazgo Ambiental y	Gestar espacios de participación comunitaria en	100 líderes comunitarios	1. Afectación en la continuidad del servicio en las	Gestión ambiental,	7 años.

<p>Comunitario (Eslac): Para las zonas de Risaralda y Quindío y en acompañamiento de las Corporaciones Autónomas Regionales, continuamos con Eslac, como espacio de formación y acción para los líderes comunitarios y fundacionales, ejercicio que desarrolla Efigas desde hace cuatro años y que ha permitido sensibilizar y crear espacios de participación, formación y acción para líderes y lideresas del territorio. En 2022 los temas fueron gestión del riesgo y cambio climático.</p>	temas socioambientales.	directos impactados.	comunidades por fenómenos naturales o antrópicos. 1.Deterioro de la percepción del usuario o comunidad con la Organización.	OyM, Construcciones.	
<p>Conexión Entorno: En Manizales dinamizamos una estrategia que parte de un proceso de alianza interinstitucional con las otras empresas de servicios públicos de la ciudad y la Secretaría de Medio Ambiente del municipio, apuesta de formación a líderes de la ciudad, que permite además de dar a conocer el uso responsable de los servicios, fortalece</p>	Gestar espacios de participación comunitaria en temas socioambientales.	45 líderes de Manizales.			5 años.

elementos en el marco del liderazgo transformador y el cuidado del medio ambiente desde su acción de participación en sus comunidades.					
Formador de formadores: estrategia formativa que permite fortalecer las competencias de los técnicos de operación y mantenimiento para un relacionamiento comunitario efectivo.	Fortalecer las prácticas de relacionamiento comunitario, a través de los canales naturales de la Organización.	24 técnicos de Operación y Mantenimiento formados. 3 experiencias de réplica. 13 acompañamientos Sociales	1. Deterioro de la percepción del usuario o la comunidad con la Organización. 2. Daño a la infraestructura que afecta a la comunidad. 3. Incumplimiento de la licencia social para operar.	Operación y Mantenimiento y Construcción de Redes Internas.	2 año.
Nuevos territorios estrategia que acompaña a la gestión técnica y comercial para el relacionamiento efectivo con comunidades en expansión de las redes de gas natural en zona rural.	Relacionamiento adecuado con la comunidad de nuevos territorios rurales de expansión.	13 veredas impactadas. 1124 familias rurales acompañadas. Línea social de impacto. Inversión social en IE de la zona de influencia con redes de gas natural / posibilidad de acceso cobertura PAE.	Licencia social para operar.	Ingeniería, Ventas, Construcciones, OyM.	2 años.
Proyección social Cuenta con Efigas: Se consolida como el programa más fuerte de proyección social de la Compañía, impactando en la promoción y animación de la lectura, la escritura y la oralidad, y el fomento del uso responsable del gas natural y cuidado de las	Fomentar la lectura, la escritura y la oralidad como fuente de calidad educativa en el Eje Cafetero. Contribuir a fortalecer el uso responsable del gas natural.	14 municipios. 101 mediadores LEO. 21 IE. 15 bibliotecas. 22.469 personas impactadas en la comunidad en general.	1. Aumento de cartera - desconocimiento de la situación socioeconómica de las comunidades a las cuales se le ofrece el servicio. 2. Deterioro de la percepción del usuario o comunidad con la Organización. 3. Desconocimiento del manejo de la red interna.	Gestión ambiental, OyM, Construcciones, Gestión del cobro, Programa de Fidelización Brilla.	10 años.

finanzas personales.					
Proyección social Héroes a clase - becas educativas para que los bomberos de nuestra zona de influencia finalicen su proceso de formación básica y media.	Fortalecer la institucionalidad de soporte organizacional como lo son los cuerpos de bomberos y fortalecer las capacidades de sus integrantes.	17 bomberos 6 municipios 15 bomberos que finalizaron su proceso formativo de básica y media académica.	1. Deterioro de la percepción del usuario o comunidad.	OyM	3 años.

En 2024 seguimos fortaleciendo 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; fueron 400 más que en 2023 personas que se pudieron sumar a las estrategias de gestión social en zonas priorizadas de nuestra operación y 22.469 personas que integramos a los programas de proyección social.

Este esfuerzo se ve igualmente reflejando en el aumento del grupo de interés Comunidad en la percepción de la Organización pasando del 85 % en 2022 al 91 % en 2023, en 2024 no se gesta medición de este tipo, se pretende realizar en 2025.

Ruta gastronómica

Adicional del relacionamiento con comunidad de base, en 2023 y 2024 fortalecimos una estrategia de valor compartido ligada al grupo de interés clientes comerciales, enfocada en identificar costumbres y tradiciones de la cocina local e impulsar el desarrollo y crecimiento de sector gastronómico conectado con nuestros atributos de seguridad, eficiencia y competitividad del servicio.

Este ejercicio se realizó a través del influenciador en gastronomía Tulio Recomienda quien potencio a través de su dinámica de visibilización, la gastronomía local y así mismo a nuestros clientes comerciales.

Intervención en Comunidades Indígenas

Contenido 411-1 / Materialidad del sector 11.17 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

En 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 no se reportaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas de nuestra zona de influencia.

Como Organización dinamizamos nuestra operación en 5 resguardos indígenas ubicados en los municipios de Riosucio y Supía en Caldas, y en Quinchía, Risaralda y han surtido de forma clara el proceso de consulta previa.

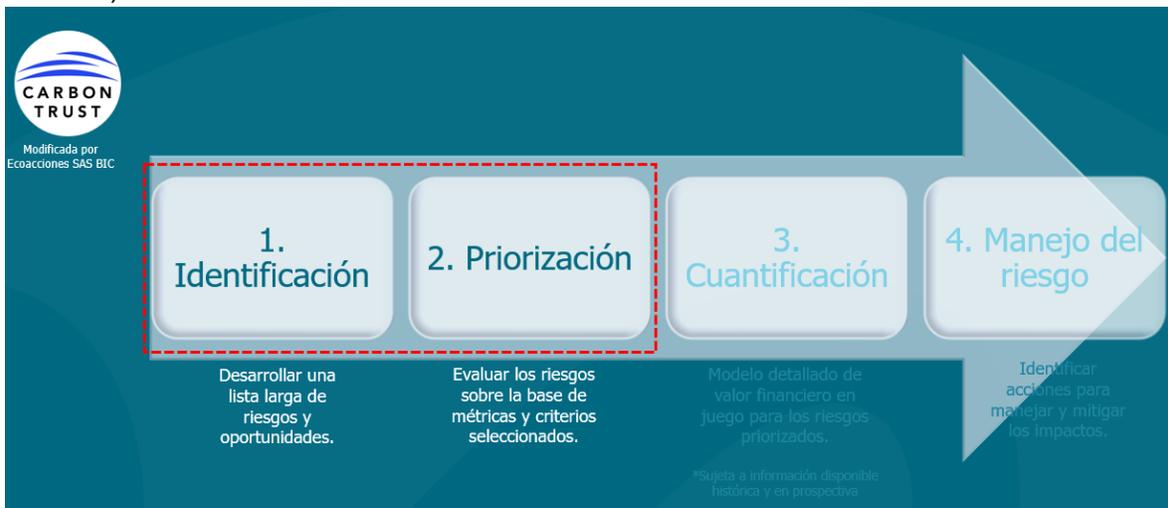
Resguardos indígenas que atendemos desde Efigas:

- R.I Candelaria de La Montaña.
- R.I. Cañamomo Lomapieta.
- R.I. Escopetera y Pirza.
- R.I. San Lorenzo.
- C.I. Embera Chamí de Quinchía.

4. Gestión Ambiental y Climática

4.1 Recursos Naturales

La gestión del cambio climático es el asunto de mayor relevancia para la gestión ambiental integral de Efigas, para ello se trazó una hoja de ruta para la acción y gobernanza climática de la empresa, la cual tiene como objetivo reducir y gestionar la huella de carbono, así como desarrollar soluciones de adaptación al cambio climático, potenciando las oportunidades y mitigando los riesgos relacionados con el clima, para ello, durante el 2024, se avanzó en la identificación y priorización de riesgos climáticos lo que nos permitirá enfocar acciones específicas a la compañía para la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático. Producto de esta primera fase, se desarrolla una lista larga y bajo la metodología carbón Trust priorizamos los riesgos diferenciando los físicos (derivados de fenómenos climáticos) como de transición (asociados con una transición a una economía baja en emisiones de carbono).



La adopción del Marco TCFD bajo un enfoque financiero, nos ha permitido realizar una clasificación de los riesgos y oportunidades bajo la tipología provista, aplicar escenarios climáticos asociados a las trayectorias socioeconómicas para las operaciones de la empresa y al aumento de temperatura promedio a 1,5 °C y 2,0 °C.

Con los riesgos priorizados iniciamos proceso de valoración financiera de 3 riesgos climáticos de transición a una economía baja en emisiones de carbono que esperamos culminar en el primer trimestre de 2025 y así poder identificar las medidas de adaptación que permitan reducir la vulnerabilidad frente a las amenazas climáticas y poner en marcha un plan de implementación.

Frente a la apuesta de descarbonización de la organización, nuevamente verificamos el inventario de emisiones GEI correspondiente al periodo 2023 ante el ICONTEC, quien 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 y GHG Protocol. En este ejercicio nos hemos articulado con otras empresas distribuidoras de gas natural para avanzar en la unificación de criterios para el afinamiento del cálculo de las emisiones fugitivas de nuestra cadena de valor y así mejorar la gobernanza y gestión de estas, lo anterior, en el marco de las acciones

propuestas en el componente de mitigación del Plan de Gestión y cambio climático empresarial. Se presenta un balance positivo frente a la gestión de las iniciativas de reducción de emisiones relacionadas con el plan de prevención de daños como una gran apuesta a la gestión climática en el territorio, la movilidad sostenible organizacional y la gestión de residuos bajo modelos de circularidad como aporte a la descarbonización de la empresa.

Alianzas para el logro de los objetivos

Tema 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición.

Como parte de la gobernanza climática, Efigas participa en diferentes iniciativas relacionadas con la gestión del cambio climático de carácter nacional, regional y sectorial. Hace parte de ejercicios locales de participación e incidencia en políticas públicas como el Nodo Regional de Cambio Climático del Eje Cafetero y el Valle, la estrategia de ciudad Manizales por la acción climática 2050, Efigas lidera la Mesa de Calidad del Aire de Manizales, integra el ecosistema de Estrategias de Movilidad Sostenible Organizacional de Manizales, hace parte del Consejo de Cuenca del Río Chinchiná entre otros escenarios.

A través de alianzas con actores ambientales claves en el eje cafetero como la Corporación Vivo Cuenca en Caldas, la Corporación Quindío Competitivo en el Quindío e iniciativas como Más Bosques en Risaralda, se logró establecer 16,79 hectáreas bajo procesos de restauración y conservación como medida de compensación voluntaria de nuestra huella de carbono, contribuyendo a la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos que proveen áreas de interés ambiental estratégicas para el territorio.

Hacer parte de VivoCuenca y la CQC nos ha permitido incidir en el cumplimiento de objetivos de impacto ambiental en el territorio y hacer extensiva la necesidad de replicar modelos exitosos que afianzan al Eje Cafetero como referentes de organizaciones ambientales con una alta capacidad de gestión y reconocimiento en la gobernanza ambiental.

En el 2024, ratifica su compromiso con la Alianza Caldense Cambio Climático – Acciones por la Vida cuyo eje es posicionar la cumbre de niños, niñas y adolescentes por el cambio climático enfocada este año a la biodiversidad acorde al contexto de la COP16. Para ello, sumó esfuerzos de actores públicos, privados y académicos que consolidó una apuesta colectiva con núcleos escolares, étnicos y de apropiación del conocimiento para afrontar los desafíos por la pérdida de biodiversidad y su relación con el cambio climático. Se llevó a cabo una pre-cumbre con 95 participantes y una asistencia de 500 asistentes a la cumbre donde se protocoliza un manifiesto construido y oficializados con la voz de los niños en pro de la conservación de la biodiversidad, los cuerpos de agua vivos, la implementación de tecnologías para la sostenibilidad a través de la cultura ambiental.

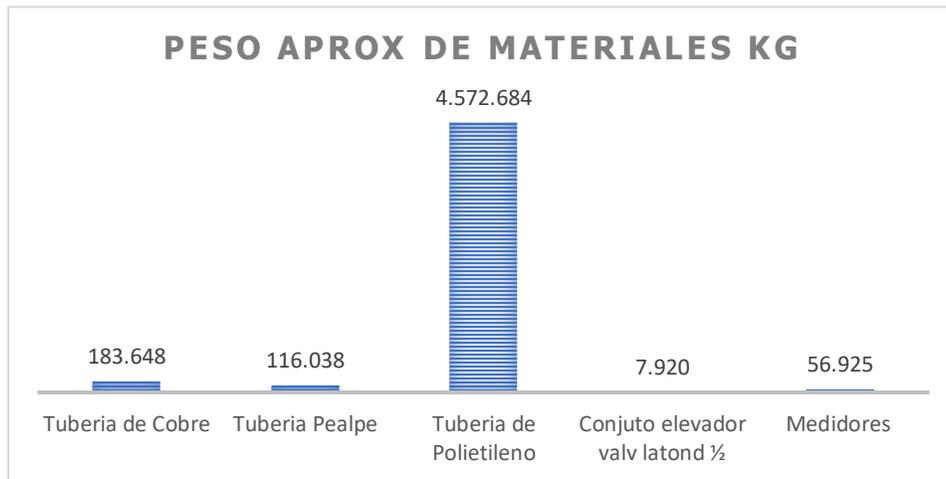
Materiales usados para la operación

Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

La organización dispone de un inventario de materiales esenciales para la operación. En el cuadro siguiente se muestran los más representativos para la construcción de redes

externas e internas. La mayoría de estos materiales son no renovables y cumplen con la normatividad técnica exigida para garantizar la seguridad en las instalaciones.

Grupo	UM	Cantidad	Peso por unidad(Kg)	Peso total por unidades en stock (Kg)
Tubería de Cobre	M	22.089	8,314	183.648
Tubería Pealpe	M	401.100	0,2893	116.038
Tubería de Polietileno	M	591.780	7,727	4.572.684
Conjuto elevador valv latond ½	UN	18.000	0,44	7.920
Medidores	UN	38.990	1,46	56.925



Nota: La cantidad de los materiales reportados es el total recibido en los centros logísticos.

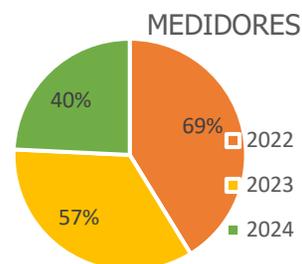
Insumos reciclados Contenido 301-2 Insumos reciclados utilizados

En la organización, los materiales reciclados no se reincorporan a la prestación del servicio debido al cumplimiento de normativas técnicas y a la necesidad de garantizar la seguridad en las operaciones. Sin embargo, continuamos fortaleciendo el programa Posconsumo de Medidores y Reguladores, cuyo propósito es mitigar el impacto ambiental de estos materiales mediante su adecuada gestión al final de su vida útil. Este programa tiene dos objetivos clave:

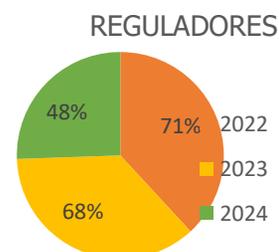
- Prevenir una disposición inadecuada: Retornando los materiales a las cadenas productivas como materia prima para la industria siderúrgica.
- Minimizar el riesgo de reutilización indebida: Garantizando que los equipos en mal estado y dados de baja no sean reutilizados de manera no intencionada.

En el año 2024, alcanzamos una tasa de aprovechamiento del 41% en medidores y del 48% en reguladores, contribuyendo significativamente a la economía circular. Con estas acciones, hemos reducido el impacto ambiental asociado a la disposición inadecuada de estos equipos, promoviendo su reincorporación en la cadena de valor de la industria siderúrgica.

MEDIDORES	2022	2023	2024
# de OT para cambio de medidor	6.552	7.475	7.081
# de OT con autorización para disposición final	4.496	4.298	2.858
Porcentaje de recuperación	69%	57%	40%



REGULADORES	2022	2023	2024
Número de ordenes de trabajo para cambio de reguladores	5298	6784	4717
Número de ordenes de trabajo con autorización para disposición final	3787	4621	2259
Porcentaje de recuperación	71%	68%	48%



Consumo de energía

Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización / Asunto material asociado del sector 11.1

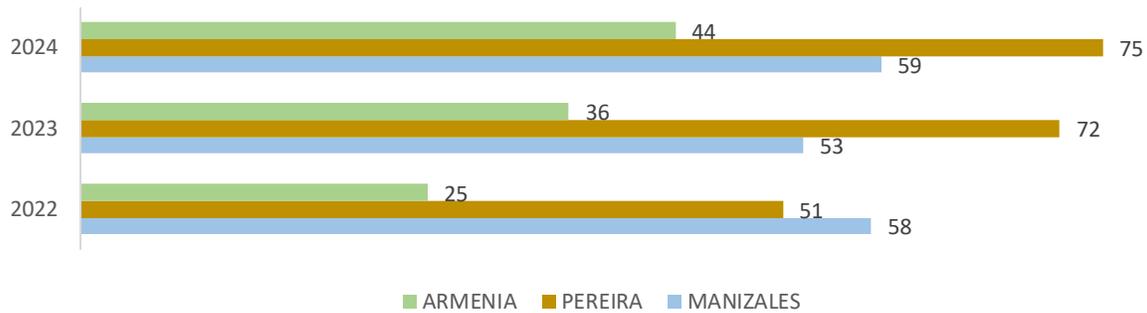
El consumo total de energía dentro de la organización considera la electricidad requerida para la operación de las sedes administrativas, las sedes de servicio al cliente y las operativas (estaciones de regulación y medición (ERM) donde se hace presencia, la cual se describe en el siguiente cuadro y se expresa en Kw/h y proviene de centrales hidroeléctricas.

CONSUMO POR SEDE (Kw/h)	2022	2023	2024	% de Disminución / aumento
MANIZALES	179.786	180.462	185.581	3%
CHIPRE	18.220	20.590	23012	11%
PEREIRA	73.740	95.279	97057	2%
ARMENIA	26.625	33.112	43.414	24%
TOTAL	298.371	329.443	349.064	6%

La expansión de la organización, con la apertura de una nueva sede en Armenia y el crecimiento de la sede de Manizales, ha generado un aumento del 6% en el consumo total de energía en 2024. Este incremento se atribuye, en parte, al mayor número de colaboradores y a la necesidad de energía para operar las nuevas instalaciones. El consumo per cápita también se ha visto afectado, alcanzando un promedio de 59 Kw/h por colaborador lo que representa un aumento del 9% respecto al año anterior.

Consumo Promedio Kw/ colaborador				% de reducción 2023 Vs 2024
SEDE	2022	2023	2024	
MANIZALES	58	53	59	10%
PEREIRA	51	72	75	4%
ARMENIA	25	36	44	18%
PROMEDIO	45	53	59	9%

Consumo Promedio Kw/ colaborador



Reducción del consumo energético

Contenido 302-4 Reducción del consumo energético / Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios/ Asunto material asociado del sector 11.1

El análisis del consumo energético en 2024 reveló un incremento del 6% debido principalmente al crecimiento de la organización y a la antigüedad de algunos equipos. Sin embargo, hemos diseñado un plan de acción para abordar estos desafíos. Este plan incluye la renovación de equipos de aire acondicionado, la optimización de los procesos de mantenimiento y la evaluación de la viabilidad de fuentes de energía renovables.

CONSUMO POR SEDE (Kw)	2022	2023	2024	% de Disminución / aumento
MANIZALES	179.786	180.462	185.581	3%
CHIPRE	18.220	20.590	23012	11%
PEREIRA	73.740	95.279	97057	2%
ARMENIA	26.625	33.112	43.414	24%
TOTAL	298.371	329.443	349.064	6%

Consumo de agua

Contenido 303-5 Consumo de agua / asunto del sector 11.6

Durante el año 2024, las sedes administrativas ubicadas en Manizales, Pereira y Armenia operaron con un suministro de agua proveniente de las empresas locales de acueducto. El consumo total registrado fue de 2,36 megalitros. Cabe resaltar que, para el periodo evaluado, ninguna de las ciudades reportó condiciones de estrés hídrico.

CONSUMO POR SEDES ML/ AÑO	2022	2023	2024	% de Disminución / aumento
MANIZALES	0,89	0,89	0,93	4%
CHIPRE	0,37	0,38	0,37	-3%
Total, Manizales	1,26	1,27	1,30	2%
PEREIRA	0,63	0,57	0,64	11%
ARMENIA	0,42	0,45	0,42	-8%

Consumos por sedes ml año



Al igual que el consumo energético, el consumo de agua per cápita experimentó un incremento significativo en 2024. En promedio, cada colaborador utilizó 0,75 m³ de agua, lo que representa un aumento del 52% respecto al año anterior. De acuerdo con la desviación presentada en el consumo per cápita se fortalecerán las estrategias frente al programa de uso eficiente y ahorro de agua.

Promedio m3/colaborador año			% de Disminución / aumento
2022	2023	2024	
0,35	0,36	0,75	52%



4.2 Biodiversidad

Contenido 304-1, 304-2, 304-3 Hábitats protegidos o restaurados / Asunto material del sector 11.4

Si bien nuestras operaciones no generan impactos directos significativos sobre la biodiversidad local, reconocemos la importancia de los ecosistemas estratégicos de nuestra zona de influencia, especialmente el páramo. Este ecosistema, de gran valor por los servicios ambientales que brinda y su vulnerabilidad ante el cambio climático, ha sido identificado como un eje central de nuestro modelo de gestión ambiental, es en este ecosistema donde estamos concentrando la apuesta de conservación y restauración.

A través de alianzas con actores ambientales claves en el eje cafetero como la Corporación Vivo Cuenca en Caldas, la Corporación Quindío Competitivo en el Quindío e iniciativas como Más Bosques en Risaralda, se logró establecer 16,79 hectáreas bajo procesos de restauración y conservación como medida de compensación voluntaria de nuestra huella

de carbono, contribuyendo a la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos que proveen áreas de interés ambiental estratégicas para el territorio.

Durante el año 2024 se establecieron 1.117 árboles con un área intervenida de 1,28 hectáreas con más de 30 especies nativas distribuidas en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda.

En Risaralda damos continuidad al proceso emprendido desde el año 2019 con la réplica del esquema BancO2 como insumo para el correcto desempeño de la gestión ambiental del territorio donde operamos, de la mano de las autoridades ambientales y diferentes entes privados y/o los gremios interesados por el desarrollo sostenible de la región, Efigas continuó en alianza con la Corporación Mas Bosques con la implementación del sistema de Pago por Servicios Ambientales beneficiando a 3 familias campesinas con un incentivo económico para la protección y conservación de 12.88 hectáreas de bosque natural secundario en las veredas San Juan y San Andrés del municipio de Santa Rosa de Cabal y vereda Manga Bonita del municipio de Marsella.

En el Quindío, aportamos al convenio de cooperación en el marco del programa Quindío Sostenible “Restaurar los Bosques para Conservar la Vida” liderado por la Corporación Quindío Competitivo Pro Quindío, en el 2024, las acciones de restauración se realizaron en los municipios de Calarcá y Salento, en las veredas Chagualá, Palogrande, Canaan y los Pinos mediante la implementación de herramientas de manejo de paisaje HMP, distribuidas así: 1.4 hectárea de plantación protectora (PP) y 2.5 hectáreas de enriquecimiento vegetal (EV) para un total acumulado desde el 2022 hasta el 2024 de 11.96 hectáreas. Este convenio interinstitucional se origina en la búsqueda de atenuar las problemáticas ambientales evidentes con la pérdida de las coberturas boscosas por la alta tasa de deforestación, y en general en su gran mayoría por actividades antrópicas en el sistema montañoso andino, especialmente para este caso en la sostenibilidad de la declaratoria de la UNESCO como patrimonio inmaterial de la humanidad-paisaje cultural cafetero, como estrategia de adaptación y mitigación al cambio climático y con el propósito de contribuir a mejorar la conectividad ecológica y propender sistemas productivos resilientes a fenómenos naturales en las Unidades de Manejo de Cuencas (UMC) de los ríos Quindío y Roble.

Contenido 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

En Efigas, nos comprometemos a operar de manera responsable, evitando cualquier impacto negativo en especies en peligro de extinción. Nuestras actividades se desarrollan en áreas que no representan una amenaza para la biodiversidad.

Nuestras instalaciones, tanto administrativas como operativas, ubicadas en los departamentos de Quindío, Risaralda y Caldas, se encuentran fuera de áreas protegidas y zonas de alta biodiversidad.

4.3 Emisiones

Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).

Se precisa que el inventario del año 2024 se consolida en el primer semestre debido al alto volumen de datos y a los factores de emisión oficiales actualizados. Por lo anterior se presentan los resultados del 2023.

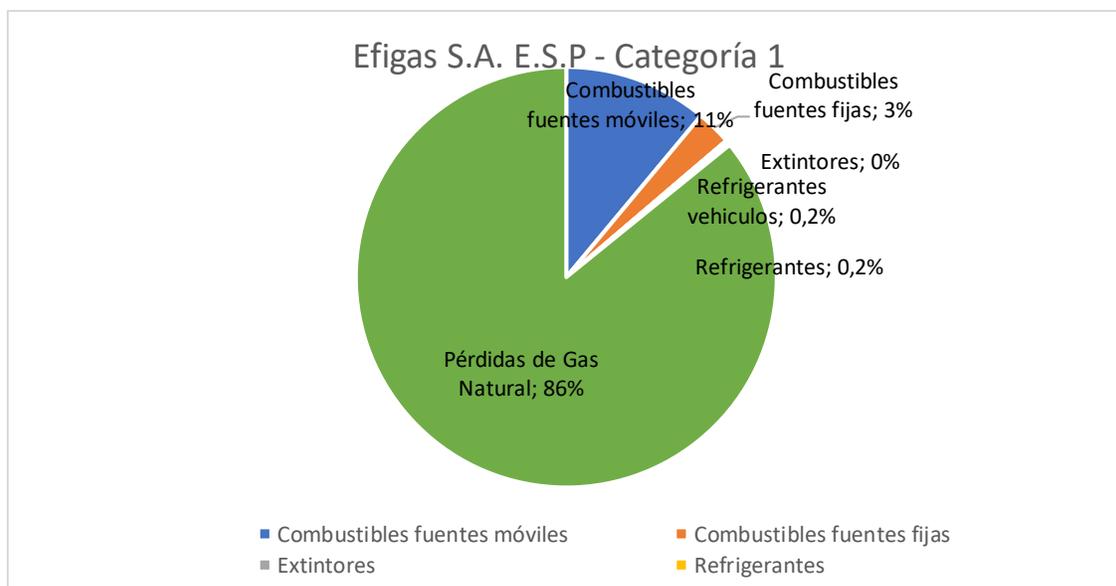
El cálculo del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero de Efigas S.A. E.S.P. se desarrolla bajo las metodologías ISO 14064-2020 y GHGF Protocol, donde se definió el enfoque de control operacional, que incluye las instalaciones, procesos y operaciones sobre las cuales la empresa tiene control.

Para la cuantificación de las emisiones se toman los factores de emisión recomendados por el Ministerio de Minas y Energía para dióxido de carbono CO₂, la Agencia de Protección Ambiental de estados unidos (EPA) Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories y otras fuentes confiables donde se registran factores de emisión de GEI.

La categoría 1 tiene en cuenta aquellas emisiones que se generan de fuentes que son propiedad o están controladas por la organización, las cuales se describen a continuación. Es importante precisar que dentro de esta categoría se ubican el 77% de las emisiones generadas por perdidas de gas natural en la red de distribución producto de daños ocasionados por terceros, seguido de las emisiones generadas por el uso de combustibles en fuentes móviles y fijas.

Emisiones directas – Categoría 1. Año 2023

Actividad	tonCO _{2e} /año	Aporte
Combustibles fuentes móviles	327,5	11,1%
Combustibles fuentes fijas	79,6	2,7%
Extintores	0,2	0,0%
Refrigerantes	6,1	0,2%
Refrigerantes vehículos	5,7	0,2%
Pérdidas de Gas Natural	2.541	85,8%
Total Categoría 1	2.960	100%



EMISIONES BIOGÉNICAS (PORCIÓN DE BIOCOMBUSTIBLE)

Categoría 1

Actividad	Cantidad	Unidad	tonCO ₂ /año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Mezcla de Biocombustible en Gasolina Motor - Fuentes móviles	1.997	gal	12	12	100%
Total			12	12	100%

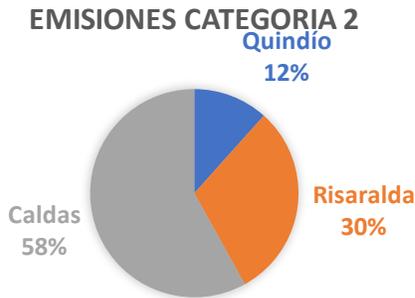
Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).

Para el año 2023, se consumió un total de 384.369 kWh de la red. El consumo de esta energía eléctrica implicó emisiones por un valor de 43,05 tCO₂e, lo que representa el 0,01% del total del inventario.

Para el caso de la electricidad, se utiliza el factor de emisión publicado por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), de acuerdo con la mezcla de tecnologías usadas en el país para la generación eléctrica y teniendo en cuenta la eficiencia de transmisión y distribución de energía en el Sistema Interconectado Nacional.

Categoría 2 (emisiones indirectas por consumo de electricidad) Año: 2023

Instalación	Consumo de electricidad	Unidad	tonCO ₂ /año
Quindío	44.686	kWh	5,00
Risaralda	116.555	kWh	13,05
Caldas	223.128	kWh	24,99
TOTAL	384.369	kWh	43,05



Las sedes que tuvieron mayores emisiones y consumo de energía eléctrica fueron las ubicadas en el departamento de Caldas dado a que en este, se concentran las sedes con mayor número de colaboradores.

Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

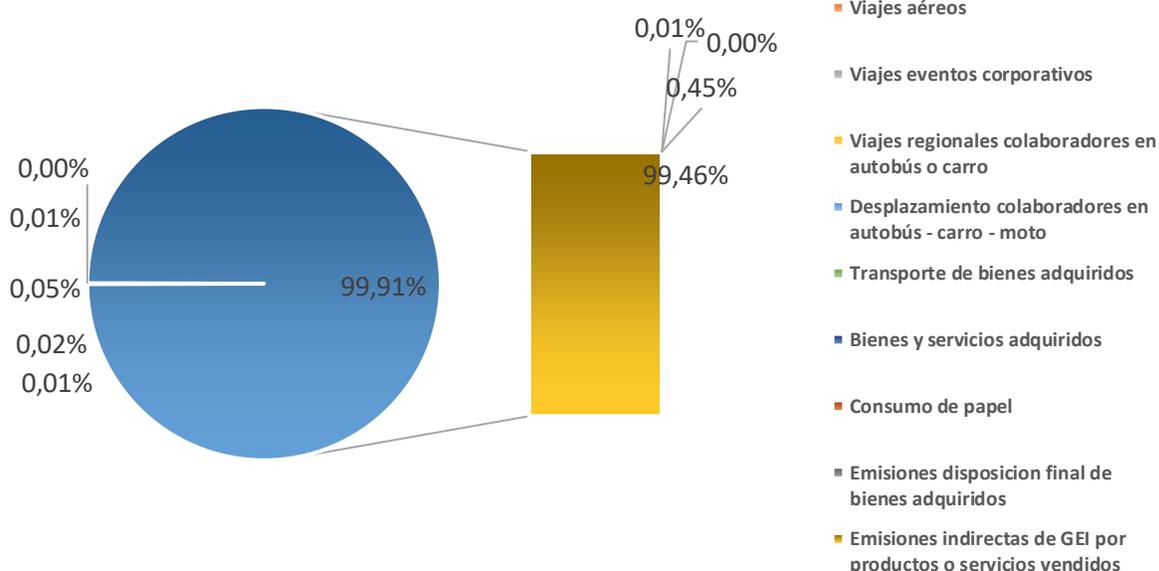
En el inventario de la categoría 3, 4 y 5 generó un total de 497.317 tCO₂e lo cual es el 99,5% del total de las emisiones. Dentro de estas categorías se encuentran las emisiones generadas por transporte y distribución en la operación de los contratistas (235 tonCO₂e/año) viajes aéreos (48,8 tonCO₂e/año), viajes eventos corporativos (3,2 tonCO₂e/año), desplazamiento de los colaboradores (55,2 tonCO₂e/año), transporte de bienes adquiridos (6,9 tonCO₂e/año), bienes y materiales adquiridos (2.221 tonCO₂e/año), consumo de papel (32 tonCO₂e/año), disposición de residuos en relleno sanitario (0,3 tonCO₂e/año), y el gas natural vendido (494630 tonCO₂e/año) se ubica como la fuente de emisión más representativa del total del inventario.

Tabla consolidada de las emisiones Alcance 3. Año 2023

Transporte y distribución en la operación de los contratistas	235	0,05%
Viajes aéreos	49	0,01%

Viajes eventos corporativos	3	0,00%
Viajes regionales colaboradores en autobús o carro	85	0,02%
Desplazamientos colaboradores en autobús - carro - moto	55	0,01%
Transporte de bienes adquiridos	7	0,00%
Bienes y servicios adquiridos	2.221	0,45%
Consumo de papel	32	0,01%
Emisiones disposición final de bienes adquiridos	0	0,00%
Emisiones indirectas de GEI por productos o servicios vendidos	494.630	99,46%
Total, Categoría de la 3 a la 5	497.317	100%

Efigas S.A. E.S.P - Categoría 3, 4 y 5



Se identifican las **emisiones biogénicas** de la categoría 3, producto de la porción de biocombustible consumida por las actividades relacionadas con transporte de los contratistas y de los colaboradores, lo cual corresponde a un total de 88,7 tonCO₂/año.

Categoría 3

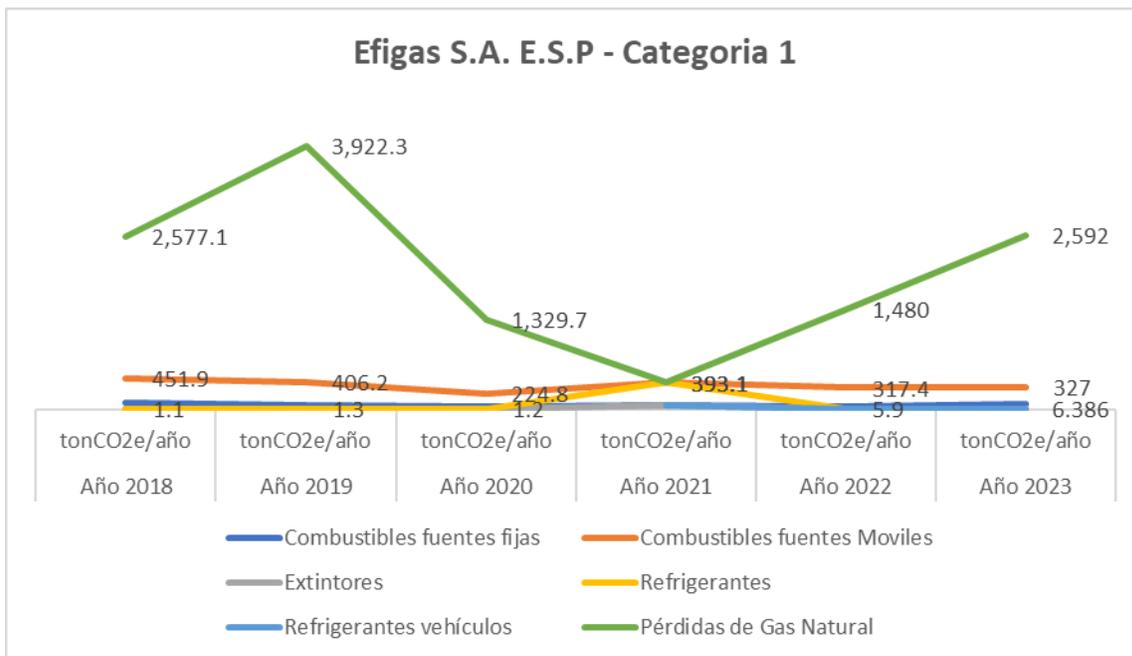
Actividad	Cantidad	Unidad	tonCO ₂ /año	tonCO _{2e} /año	Aporte
Mezcla de Biocombustible en Gasolina Motor	1.136	gal	6,8	7	7,62%
Mezcla de Biocombustible en Diesel B2	8.025	gal	82,0	82	92,38%
Total			88,7	88,7	100%

Ratio de intensidad ton CO2e/año de Efigas	2023
Emisiones alcance 1 y 2	3003
Emisiones alcance 3	497317
m3 de gas comercializado	327.183.528
Ratio alcance 1 y 2	9,17833E-06
Ratio alcance 3	1,51999E-03

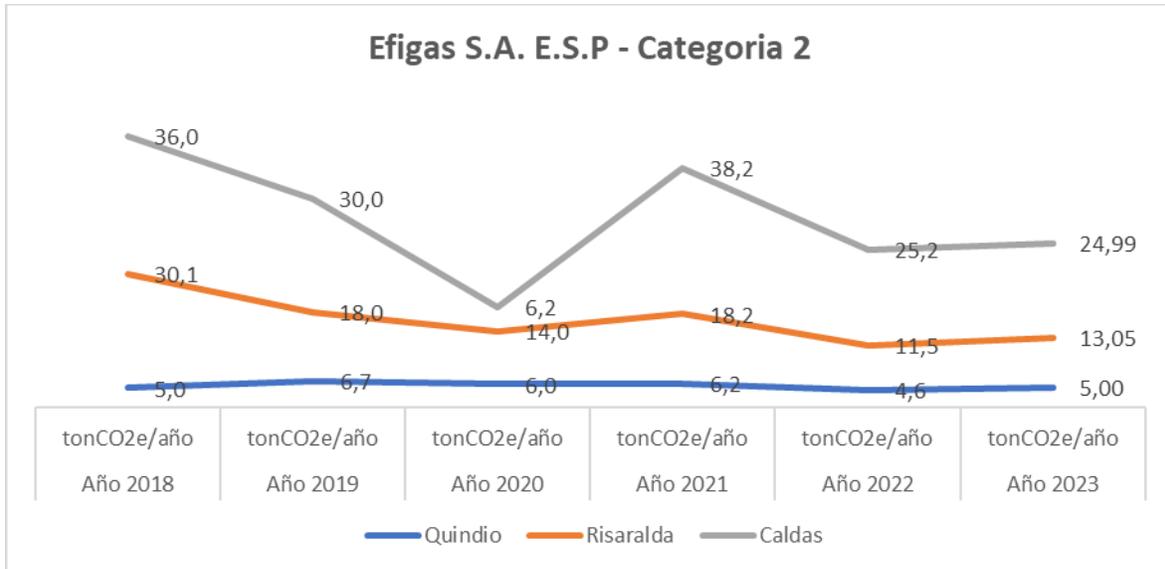
Formula = energía total consumida / denominador (m3 de gas comercializado 2023)

Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI / asunto material del sector 11.2.2

Con el objetivo de contribuir a la lucha contra el cambio climático, Efigas ha adoptado una estrategia de descarbonización alineada con los estándares de Science Based Targets (SBTi). Hemos definido una meta de reducción de emisiones y estamos implementando un plan de acción que abarca 20 iniciativas en áreas como movilidad sostenible, eficiencia energética, Información, ciencia, tecnología e innovación y gestión de residuos. Estas acciones, junto con la exploración de proyectos externos de compensación, nos permitirán alcanzar nuestros objetivos de reducción de emisiones a largo plazo.



En la categoría 1 se concentran las reducciones en refrigerantes



4.4 Residuos

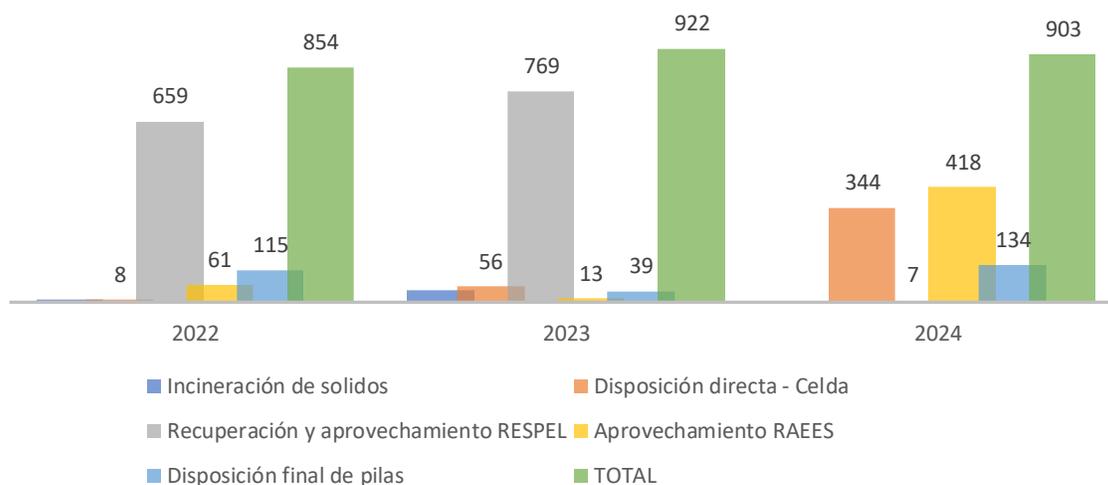
Manejo de residuos

Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

Frente a la gestión de los RESPEL, durante el año 2024 se generaron un total 903 kilos de RESPEL de los cuales 425 kilos tuvieron procesos de aprovechamiento y 344 kilos tuvieron procesos de eliminación mediante métodos de encapsulamiento en celdas de seguridad y desmercurización.

CONSOLIDADO POR TRATAMIENTO KG			
Tratamiento	2022	2023	2024
Incineración de solidos	12	45	0
Disposición directa - Celda	8	56	344
Recuperación y aprovechamiento RESPEL	659	769	7
Aprovechamiento RAEEs	61	13	418
Disposición final de pilas	115	39	134
TOTAL	854	922	903

CONSOLIDADO POR TRATAMIENTO



En el contexto de los residuos peligrosos durante el año 2024 se alcanzó una reducción del 2% en comparación con la generación de residuos del año inmediatamente anterior. Este hito denota una mejora en la gestión integral, resaltando que en el 2024 no se generaron residuos cuyo tratamiento se realiza bajo incineración, como también se observa un incremento en el aprovechamiento de RAEEES.

Contenido 306-3 Derrames significativos/ Asunto material del sector 11.8

En los periodos 2022, 2023 y 2024 no se presentaron derrames.

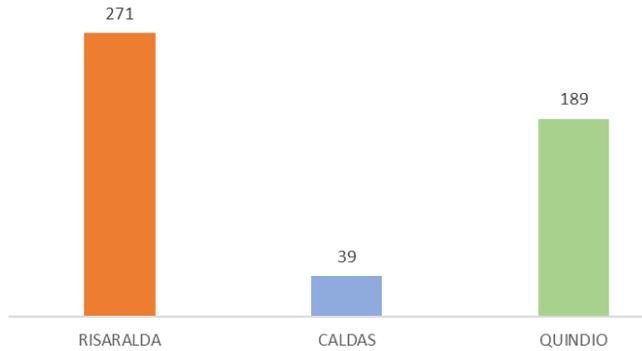
Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos / asunto material del sector 11.5

Con el fin de minimizar nuestro impacto ambiental, hemos implementado estrategias de gestión de residuos que fomentan la circularidad. A través de la reutilización y el reciclaje de materiales como medidores, reguladores y componentes de vehículos GNV, retales de tubería y plásticos hemos logrado reducir significativamente la generación de residuos. Paralelamente, se adelantan diferentes iniciativas de transformación digital que involucran ahorros en el consumo de papel para labores administrativas y facturación a clientes.

Los materiales empleados en la construcción de nuestras redes de gas están diseñados para una larga vida útil, minimizando así la generación de residuos y su impacto ambiental, sin embargo, durante el 2024 implementamos como un producto bajo enfoque circular de valorización de residuos el prototipo de un ecoposte fabricado con retales de tubería propio de la instalación de redes y otros derivados PET logrando incorporar el poste de madera plástica que sustituye el de concreto obteniendo beneficios sociales, ambientales y económicos.

En el 2024 se logró la sustitución de 499 postes de concreto por *ecopostes* para la señalización de las redes de gas natural en el territorio de operación siendo ya un elemento clave por nuestros aliados de construcción de redes externas y mantenimiento, este proyecto inició su fase de implementación en febrero de 2024.

ECOPOSTES INSTALADOS 2024



Contenido 306-3 Residuos generados / asunto material del sector 11.5,

En 2024, logramos una reducción del 15% en la generación total de residuos, alcanzando los 5410 kilogramos de residuos ordinarios, 1854 kilogramos de aprovechables y 903 kilogramos de residuos peligrosos (RESPEL). Estos resultados son evidencia de nuestras efectivas estrategias de gestión de residuos.

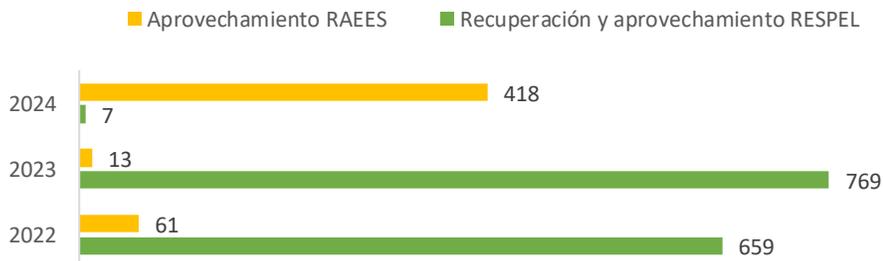
Total generación de residuos (Kg)				
Año	2022	2023	2024	% Disminución
Ordinarios	6.235	6.012	5.410	-11%
Aprovechables	6.026	2.493	1.854	-34%
Peligrosos	854	922	903	-2%
Total	13.129	9.427	8.167	-15%

Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación / asunto material del sector 11.5

Dentro de nuestros residuos peligrosos, destacamos los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), como equipos de cómputo, periféricos y baterías de plomo-ácido. Estos residuos, en lugar de ser desechados, son sometidos a procesos de reutilización y reciclaje, promoviendo la economía circular y minimizando nuestro impacto ambiental.

Tratamiento (kg)	2022	2023	2024
Recuperación y aprovechamiento RESPEL	659	769	7
Aprovechamiento RAEES	61	13	418

CONSOLIDADO POR TRATAMIENTO



Dentro de los residuos peligrosos que son destinados a la eliminación se encuentran residuos de pilas, recipientes impregnados de sustancias químicas, tonner, cartuchos y luminarias.

CONSOLIDADO POR TRATAMIENTO (kg)			
Tratamiento	2022	2023	2024
Incineración de solidos	12	45	0
Disposición directa - Celda	8	56	344
Disposición final de pilas	115	39	134

5.Sobre Efigas

5.1 Datos Organizacionales

Contenido 2-1 Detalles organizacionales

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

Países donde opera: Colombia.

Página web: www.efigas.com.co Teléfono: +57 898 23 23.

Somos una empresa colombiana con presencia en 3 departamentos del país: Caldas, Quindío y Risaralda. Por 27 años nos hemos dedicado principalmente al negocio de la distribución y comercialización de gas natural, al llevar soluciones energéticas a los hogares colombianos, a la industria y al comercio.

Nuestra premisa es la prestación de un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad para la región Eje Cafetero.

Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

Naturaleza jurídica y principales accionistas

Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

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 %
Otros	23,83 %

Se recalca que las entidades incluidas en los **estados financieros** son las compañías vinculadas que a continuación se relacionan:

- Gases del Caribe.
- Gases de La Guajira.
- Gases de Occidente.
- Energía Eficiente.

Zona de influencia y mercado Efigas

Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Con el modelo de negocio descrito llegamos a 75 poblaciones distribuidas en 32 municipios de los 3 departamentos del Eje Cafetero y contamos con 717.722

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 a cargo de Transportadora de Gas Internacional, (TGI), compañía que suministra el gas en un punto denominado Estación de Puerta de Ciudad; a partir de allí se inicia el proceso de distribución y comercialización a cargo de nuestra Organización en los municipios mencionados.

Efigas en cifras

Contenido 2-4 Actualización de la información

Variable	2022	2023	2024
# de Usuarios de gas natural	669.828	693.059	717.722
Volumen de gas vendido/Millones m3 acumulados por año.	328	327	331
Km. de red de infraestructura construidas acumulada	6.350	6.619	6.887
Cobertura de mercado en la zona de influencia	86,8%	87,1%	87,8%
Usuarios unidad de negocio de FNB - Brilla	64.568	67.551	67.195
# de Colaboradores	430	441	442
Venta de Conexiones de redes de gas natural	27.509	23.661	25.016

Conexiones de gas natural construidas realizadas	26.630		24.977		26.602	
Usuarios Potenciales	805.547		827.931		851.300	
Cobertura de redes de gas natural	95,83%		96,09%		96,07%	
Cobertura de Servicio de gas natural	86,77%		87,11%		87,76%	
millones de metros cúbicos de gas natural vendido	Millones de m3 vendidos 2022		Millones de m3 vendidos 2023		Millones de m3 vendidos 2024	
<i>RESIDENCIAL</i>	93		91		92	
<i>COMERCIAL</i>	29		28		29	
<i>INDUSTRIAL</i>	73		70		66	
<i>GAS VEHICULAR</i>	27		23		27	
Volumen de gas vendido por mercado 2022-2023-2024 y porcentaje por mercado	Millones de m3 2022	%	Millones de m3 2023	%	Millones de m3 2024	%
<i>RISARALDA</i>	77	34,98%	74	34,72%	76	35,63%
<i>CALDAS</i>	98	44,04%	93	44,02%	91	42,58%
<i>QUINDIO</i>	40	18,03%	39	18,20%	40	18,68%
<i>OCCIDENTE</i>	7	2,95%	6	3,05%	7	3,11%
<i>EFIGAS</i>	221	100,00%	212	100,00%	213	100,00%
Número de usuarios conectados al servicio (en mercados residenciales y comerciales)	26.622		24.968		26.595	
Porcentaje de colocación Brilla en porcentaje y valor económico	\$ colocación Total	%	\$ colocación Total	%	\$ colocación Total	%
	119.222.188	91,7%	153.086.156	113,4%	163.191.212	94,9%
Usuarios Brilla	64.568		67.551		67.195	

Durante 2023 no se presentaron cambios significativos en la organización y / o su cadena de suministro.

Iniciativas externas

Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones

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

Departamento	Iniciativa
Caldas	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy con Manizales. • Manizales Cómo Vamos. • Mesa Territorial de Lectura Escritura y Oralidad de Caldas. • Vivo Cuenca.

	<ul style="list-style-type: none"> • Parques Nacionales. • Mesa de Calidad del Aire y Movilidad Sostenible. • Comité Interinstitucional de Educación Ambiental.
Quindío	<ul style="list-style-type: none"> • Quindío Competitivo. • Parques Nacionales.
Risaralda	<ul style="list-style-type: none"> • Pereira Cómo Vamos. • Parques Nacionales.

Afiliación a asociaciones y / o agremiaciones

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

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

Colaboradores y trabajadores

Contenido 2-7 Empleados; Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados

Colaboradores Efigas

cargos	Genero		Region			
	Masculino	Femenino	Caldas	Risaralda	Quindio	
Año 2022	430	224	206	255	106	69
Año 2023	441	232	209	263	108	70
Año 2024	442	233	209	266	106	70

- Nuestra Organización no cuenta con empleados a tiempo parcial o por horas no garantizadas, la metodología para compilar información de empleados se calcula, por el sistema de nómina SAP con corte a diciembre 31 de 2022 y 2023 y noviembre 2024

La compañía tuvo un incremento en el número de personas contratadas debido a proyectos especiales que se están gestando en la organización. En el año 2024 la estructura permaneció igual, Efigas contrata directamente todos los empleados, no tiene contratación a través de temporales o cualquier otro método

Contenido 2-19 Políticas de remuneración

Descripción de la Política de Contratación:

Remuneración fija y variable

- La Compañía tiene una escala salarial para toda la estructura organizacional.
- Bonos salariales anuales para los ejecutivos por logros de resultados.
- Dentro de las políticas de compensación se tiene un auxilio de rodamiento para los cargos que por sus funciones necesiten desplazamientos a las diferentes zonas de influencia.

- Se tiene una política de viáticos que al igual que el auxilio de rodamiento se brinda a todos los miembros de la organización que por sus labores deban desplazarse a otras zonas. Esta política tiene contemplados unos valores fijos por desplazamientos.
- Medicina prepagada para los miembros del comité directivo, en caso de la gerencia incluye a su grupo familiar.

En cuanto a:

Bonos de contratación o pago de incentivos por la contratación:

- No aplica.

Indemnizaciones por rescisión del contrato:

- Las indemnizaciones sólo se dan en caso de despidos sin justa causa y se toman con base en la normatividad legal vigente.

Reembolsos:

- Se presentan reembolsos por gastos de viaje, de acuerdo con la Política de Viáticos establecida por la Empresa.

Prestaciones de jubilación:

- No aplica.

Estatutariamente, se tiene definida como una de las funciones de la Asamblea General de Accionistas, la elección de los miembros principales y suplentes de la Junta Directiva, así como señalar su remuneración por cada reunión a la que asistan.

Efigas, a través de su Junta Directiva y su gerencia establecen cada año unos retos organizacionales que se miden a través del desempeño; esos objetivos están relacionados con lo económico, medio ambiente y cuidado de las personas.

Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración

La Compañía cuenta con un Comité de Compensación conformado por miembros de la Junta Directiva, instancia que aprueba las políticas de remuneración y los incrementos salariales anuales.

La remuneración se define, a través de una metodología de remuneración de cargos, la cual se presenta a los accionistas para que sea aprobada la escala salarial o cualquier modificación a ésta.

Los incrementos anuales se definen teniendo en cuenta las variables macroeconómicas del país y con el acompañamiento de consultores externos completamente independientes de los órganos de gobierno, como firmas reconocidas y expertas en este tema a nivel nacional, y periódicamente se contratan estudios de valoración de cargos para revisar la competitividad interna y externa de la escala salarial que tiene la Compañía.

En Efigas reconocemos a nuestros contratistas como aliados estratégicos, por ende, para este grupo de interés se genera una dinámica de desarrollo que permite velar por diversas dimensiones en pro de la organización aliada, la satisfacción del usuario final y el cumplimiento normativo y legal de las partes. Frente a esta dinámica se gesta una revisión legal laboral mensual a todos aquellos contratistas del core del negocio; en este ejercicio se valoran temas como: relación contractual, sistema de protección social, liquidación de nómina y prestaciones sociales, con lo que se vela por el buen funcionamiento en términos laborales de nuestros aliados en función de sus trabajadores.

Empresas contratistas aliadas al programa Misión+	2024	2023	2022
Número de empresas contratistas inscritas en el programa Misión+.	23	23	23
Número de colaboradores de contratistas promedio anual de empresas inscritas en el programa Misión+.	714	761	744

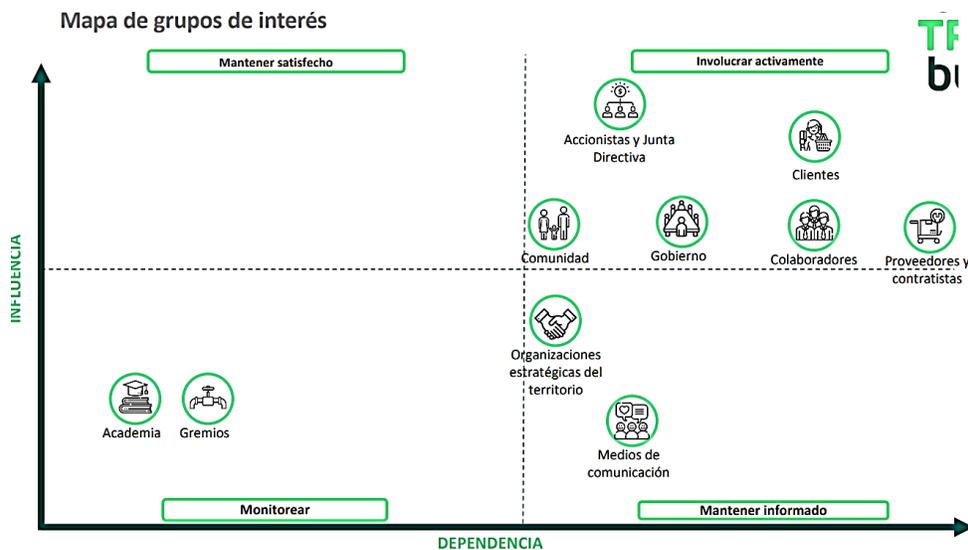
Los aliados estratégicos de Efigas se enfocan principalmente en la construcción de redes internas y externas de gas natural, servicios adicionales a la instalación del servicio, verificación de redes de gas natural, gestión del cobro (lectura de medidores, reparto de facturas, cobro de cartera, reconexión y suspensión del servicio) y gestión administrativa de acuerdo con la gestión realizada.

Los trabajadores, a su vez, representan en su mayoría a técnicos instaladores e inspectores de redes gas natural, gestores de cartera, lectores y gestores administrativos, y bajo la dinámica de revisión mensual se reconoce que su relación contractual es por contrato de trabajo por obra o labor determinada; se evidencia en el periodo reportado que la fluctuación de número de trabajadores no es significativo respecto al año inmediatamente anterior, su aumento es inherente al crecimiento proyectado del negocio.

5.2 Enfoque de participación de grupos de interés

Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Desde nuestra Política de Sostenibilidad se extiende el compromiso y objetivo de relacionamiento con nuestros grupos de interés, los cuales han sido identificados y priorizados desde el análisis de influencia y dependencia que ejercen y ejercemos hacia ellos como organización, que es desarrollado y analizado en 2021 y sigue vigente para 2024.



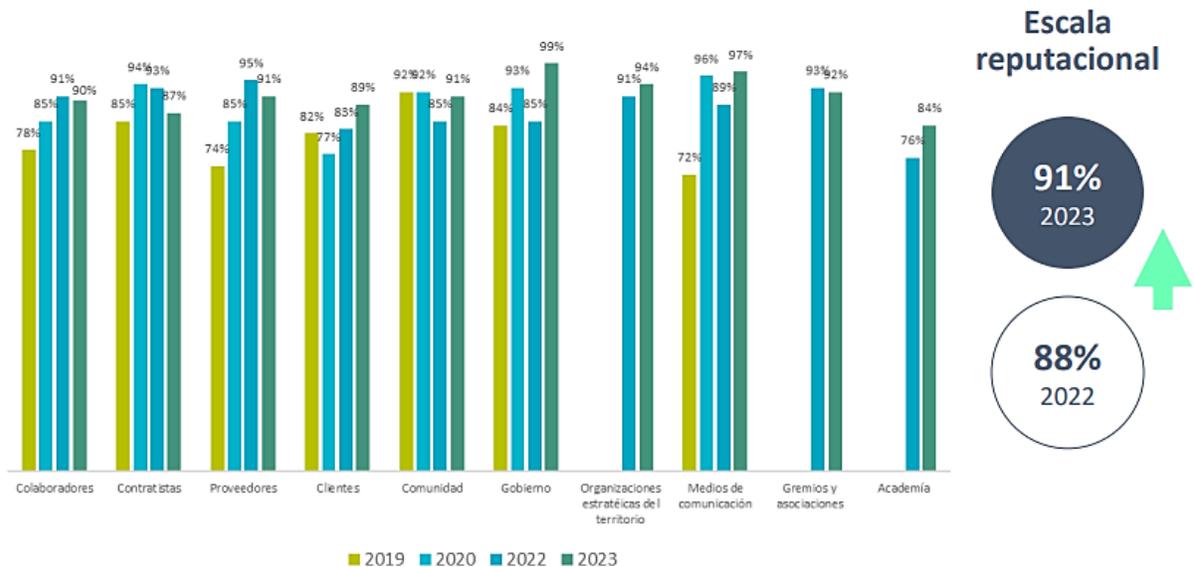
Como práctica sistemática gestamos diálogos con nuestros grupos de interés, lo que nos permite leer sus necesidades y expectativas, y además reconocer su percepción en términos reputacionales para la Organización.

En este ejercicio pudimos determinar un porcentaje de 91 % en términos de posicionamiento reputacional, que representa un aumento de 3 puntos porcentuales desde el pasado ejercicio de diálogos realizado en 2023.



Diálogos

Resultados consolidados del estudio de reputación



El análisis y la priorización de grupos de interés es sumamente relevante para dinamizar nuestra forma de relacionamiento, es así como se gesta una matriz de acción en función de las necesidades y expectativas relevantes detectadas en el marco del diálogo.

5.3 Materialidad y alineación con los ODS

Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales; Contenido 3-2 Lista de temas materiales

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

Adicional al marco estratégico, en esta oportunidad tomamos en cuenta diversos elementos que dan prioridad y pertenencia al asunto:

a. Priorización de asunto según percepción de grupos de interés

La priorización y pertinencia del asunto desde cada grupo de interés se gesta en el marco del diálogo y da una escala de calificación desde la percepción de los participantes.

Para 2023 nuestros grupos de interés priorizaron los siguientes temas, los cuales son vigentes en 2024

Temas Prioritarios:

1. Desarrollar nuevos negocios
2. Transformación digital
3. Operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable
4. Optimización en el desarrollo de negocios actuales

Temas de gestión eficiente:

5. Mejorar experiencia de clientes
6. Gestión de la innovación y mejora continua
7. Liderazgo, cultura y ética empresarial
8. Desarrollo de competencias y desempeño del talento humano
9. Relacionamiento y reputación con Grupos de Interés
10. Ambiente laboral seguro, saludable y positivo
11. Cumplimiento normativo y gestión de cambios regulatorios
12. Fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente

b. Estándar del sector

Bajo este elemento se genera un análisis del estándar del sector petróleo y gas dado como insumo y herramienta por el GRI, y se reconoce en éste los asuntos relevantes que describe el estándar en función de los grupos de interés y la misión organizacional, relacionando el asunto material descrito por el estándar con los asuntos expuestos por la organización.

C. Riesgos en DDHH asociados por asunto

Se analiza cada asunto en función de los riesgos en DDHH como elemento de soporte para su mitigación, prevención y / o compensación.

Luego de tener estos tres elementos se crea una correlación y se puede determinar cuál de los asuntos establecidos es priorizado en función de la mayor relación con los asuntos expuestos en el estándar de petróleo y gas, los riesgos en DDHH y la priorización dada por los grupos de interés de la organización.

Se obtuvo la siguiente lista de priorización

Priorización de asuntos materiales / priorizados por grupos de interés	Número del asunto material relacionado de los estándares del sector	Riesgos en DDHH asociado	Valor de priorización por grupo de interés
1. Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable	11.1; 11.2, 11.3, 11.4; 11.8; 11.15; 11.17	Ausencia de protocolos de suspensión o negación de acceso al suministro del servicio de gas natural, que tengan en cuenta situación de pobreza extrema, zonas de alto riesgo o de conflicto armado.	Alto
		Posibles afectaciones a la salud de trabajadores, de comunidades de la zona de influencia y de usuarios, debido a problemas operativos y / o técnicos en el desarrollo de las actividades de la empresa.	

		Alteración en la infraestructura de las viviendas por la operación de la empresa y el desarrollo de sus actividades.	
		Falta de acceso o suministro insuficiente al servicio domiciliario de gas natural por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones de los usuarios.	
		Gestión y planificación insuficiente en los procesos de generación y disposición de residuos líquidos y sólidos derivados de las actividades de la empresa, que potencialmente pueden ocasionar el deterioro ambiental y contaminación de ecosistemas terrestres e hídricos, afectaciones al uso del suelo, afectación del paisaje, entre otros.	
		Afectaciones a la calidad del aire (cambio climático) por la liberación de metano en la atmósfera.	

2. Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo	11.9; 11.10; 11.12	Amenazas o tentativas de agresiones físicas, sexuales, violencia de género o intimidación a los trabajadores o personal vinculado a la Empresa.	Bajo
		Ausencia del enfoque de derechos humanos en procesos disciplinarios de los trabajadores, que integre las garantías plenas del debido proceso como por ejemplo legalidad de la falta y de la sanción disciplinaria; el derecho de defensa y especialmente el derecho de contradicción y de controversia de la prueba; la publicidad; imparcialidad; entre otros.	
		Mecanismos de acceso laboral (procesos de contratación, brechas salariales, etc.) que no tienen en cuenta la protección constitucional e internacional del trabajador y que conducen a situaciones discriminatorias.	
		Existencia de medidas, omisiones o conductas que constituyen discriminación directa o indirecta con trabajadoras de la Empresa a razón de género.	
		Ausencia del enfoque de derechos humanos en los protocolos para la prevención del acoso en el ámbito de las relaciones de trabajo, tratos indignos, de violencia, etc.	
		No contratación de mano de obra local ante la falta de formación para actividades especializadas.	
		Posibles afectaciones a la salud de trabajadores, de comunidades de la zona de influencia y de usuarios debido a problemas operativos y / o técnicos en el desarrollo de las actividades de la empresa.	
		Agresiones verbales y / o físicas en contra del personal de la Empresa por parte de colaboradores y usuarios.	
		Situaciones de estrés extremo y exacerbación de enfermedades mentales asociadas a la sobrecarga laboral.	
		Crisis sanitaria generada por el Covid 19 y aumento de contagios entre los colaboradores y los usuarios.	

3. Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente	11.9; 11.10 ; 11.12	Incumplimiento de los mínimos de ley en materia laboral por parte de proveedores y contratistas.	Bajo
		No contratación de mano de obra local ante la falta de formación para actividades especializadas.	
		Mecanismos débiles o insuficientes para la prevención del trabajo infantil en empresas de la cadena de suministro.	
		Procesos disciplinarios insuficientes o inexistentes que eviten y sancionen las situaciones de acoso y violencia sexual en contra de niños, niñas y adolescentes por parte de los colaboradores de la Empresa y de la cadena de suministro.	
		Abuso de autoridad, extralimitación en el uso de la fuerza y otros comportamientos indebidos en materia de DDHH por parte de fuerzas de seguridad privada o fuerza pública a cargo de la seguridad de la Empresa.	

4. Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios	11.19; 11.20	Errores de procedimiento o en el sistema de facturación, que pueden generar la suspensión de la prestación del servicio público domiciliario de gas natural.	Bajo
		Desconocimiento del alcance constitucional e interpretación judicial del derecho de petición que exige una respuesta oportuna, clara, pertinente y suficiencia de las peticiones.	
		Debilidad en los protocolos de control de la información, para prevenir que la información de los usuarios sea utilizada por terceros para inducir o mantener en error utilizando el nombre de la empresa con el propósito de estafar a los consumidores.	
		Procesos de recolección de la información que desconocen o no tienen en cuenta el alcance jurisprudencial del derecho de habeas data.	
		Ausencia de una política de derechos humanos que asegure procesos de debida diligencia en función de su deber de respetar estos derechos y remediar en caso de afectaciones.	
		Falta de mecanismos efectivos de remediación (tanto judiciales como no judiciales) por afectaciones a los DDHH derivadas de las actividades de la Empresa.	
		Irregularidades en el cobro de las facturas, en especial, por sobre ajustes de tarifas, indebida medición del consumo, cobro de otros conceptos.	
5. Mejorar la experiencia de servicio para el cliente	11.19	Existencia de medidas, procesos, comportamientos o prácticas al interior de la empresa, que pueden generar conductas que constituyen un trato desigual que sea considerado como discriminación directa o indirecta hacia colaboradores o usuarios por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, y en especial, por su género.	Bajo
		Errores de procedimiento o en el sistema de facturación que pueden generar la suspensión de la prestación del servicio público domiciliario de gas natural.	
		Ausencia del enfoque de derechos humanos en los mecanismos de denuncia, quejas y reclamos de la Empresa.	
		Irregularidades en el cobro de las facturas, en especial, por sobre ajustes de tarifas, indebida medición del consumo, cobro de otros conceptos.	
6. Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial	11.11; 11.12	Amenazas o tentativas de agresiones físicas, sexuales, violencia de género o intimidación a los trabajadores o personal vinculado a la Empresa.	Bajo
		Existencia de medidas, procesos, comportamientos o prácticas al interior de la empresa que pueden generar conductas que constituyen un trato desigual que sea considerado como discriminación directa o indirecta hacia colaboradores o usuarios por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, y en especial, por su género.	
		Procesos disciplinarios insuficientes o inexistentes que eviten y sancionen las situaciones de acoso y violencia sexual en contra de niños, niñas y adolescentes por parte de los colaboradores de la Empresa y de la cadena de suministro.	
7. Fortalecer el relacionamiento y la reputación con los grupos de interés	11.15; 11.17	Insuficiencia cuantitativa o cualitativa de espacios de diálogo que promuevan la transparencia, el intercambio de opiniones e inquietudes y la confianza de los grupos de interés de la empresa.	Alto
		Falta de espacios de participación y entrega parcial y / o incompleta de información a las comunidades y a otros grupos de interés, sobre	

		los impactos (sociales, económicos y ambientales) que la actividad de la empresa genera en el entorno.	
8. Optimizar el desempeño de los negocios actuales	11.14	NA	Alto
9. Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua	NA	NA	Bajo
10. Transformación digital	NA	NA	Alto
11. Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano	NA	NA	Bajo
12. Desarrollar nuevos negocios	NA	NA	Alto

Éste es el listado actual de nuestros asuntos materiales, los cuales se reiteran de 2023 para 2024.

Priorización de Asuntos Materiales 2022	Priorización de Asuntos Materiales 2023 aplicables para 2024
Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.	Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.
Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.
Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar cambios regulatorios.	Optimizar el desempeño de los negocios actuales.
Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	Desarrollar nuevos negocios.
Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial.	Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.
Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	Transformación digital.
Fortalecer el relacionamiento y la reputación con grupos de interés.	Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.
Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar los cambios regulatorios.
Transformación digital.	Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial.
Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua.	Fortalecer el relacionamiento y la reputación con los grupos de interés.
Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.	Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.
Desarrollar nuevos negocios.	Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.

Asuntos materiales alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Hemos realizado el ejercicio de entender la interacción de nuestros temas materiales con los ODS, para conocer cómo nuestra gestión incide en el logro de objetivos de agendas globales:

Asuntos Materiales	ODS Relacionado
Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.	ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. ODS 13: Acción por el clima. ODS 9: Industria, innovación e infraestructura. ODS 15: Vida terrestre y ecosistemas.
Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
Optimizar el desempeño de los negocios actuales.	ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
Desarrollar nuevos negocios.	ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
Mejorar la experiencia de servicio para el cliente.	
Transformación digital.	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura.
Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente.	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar los cambios regulatorios.	ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.
Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial.	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
Fortalecer el relacionamiento y la reputación con los grupos de interés.	
Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua.	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura.
Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano.	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

Nuestra gestión también contribuye a las metas globales en los ODS 1 fin de la pobreza, ODS 2 hambre cero, ODS 3 Salud y Bienestar, ODS 4 Educación de Calidad, desde una perspectiva global de actuación como organización.

5.4 Descripción de la gestión de nuestros asuntos

Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales.

Describiremos la gestión de nuestros asuntos materiales partiendo de las directrices organizacionales que soportan el asunto, las acciones generadas para dar respuesta al asunto, las metas organizacionales propuestas, los impactos y / o riesgos potenciales, los asuntos materiales serán profundizados en los capítulos del presente informe.

Garantizar una operación eficiente, segura, social y ambientalmente responsable.

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Operación y Mantenimiento. 2. Guía para el mantenimiento de la infraestructura. 3. Plan de Prevención de Daños. 4. Plan de Mantenimiento. 5. Guía de Gestión Social. 6. Procedimiento para la Gestión de Continuidad de Negocio. 7. Procedimiento para el respeto y remediación de Derechos Humanos. 8. Política de Sostenibilidad. 9. Programa de Cambio Climático. 10. Plan de contingencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de Continuidad de Negocio. 2. Fallas en el sistema de distribución. 3. Falta de licencia social para operar. 4. Interrupción de las operaciones claves por amenazas que pongan en riesgo la continuidad de negocio. 5. Incumplimiento en la ejecución del Modelo de Gestión Ambiental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abastecimiento continuo del servicio de gas. 2. Aseguramiento y monitoreo permanente de las redes de gas natural. 3. Implementación el plan de continuidad del negocio y/o contingencia. 4. Integridad y / o confidencialidad de la información. 5. Implementación del plan de prevención de daños en donde se tiene en cuenta componentes socioambientales. 6. Acciones con grupo interés Comunidad para informar y formar sobre el cuidado y el uso seguro y responsable del gas natural. 7. Hoja de ruta cambio climático a 2022 - 2030. 8. Aplicación de medidas de respeto y remediación de derechos humanos.

Este asunto resalta el impacto social y ambiental positivo en función del cuidado de las personas y el territorio, cuenta con diversas estrategias y contempla los siguientes indicadores generales que permiten medir y evidenciar su gestión transversal.

Indicadores	Meta estratégica	Cumplimiento en 2022	Cumplimiento en 2023	Cumplimiento en 2024	Descripción del cumplimiento
1. Tiempo de interrupción del servicio: 0 horas de interrupción (excluyendo eventos de mantenimiento programado y daños ocasionados por terceros).	0 horas de interrupción (excluyendo eventos de mantenimiento programado y daños ocasionados por terceros).	0 horas de interrupción (excluyendo eventos de mantenimiento programado y daños ocasionados por terceros).	0 horas de interrupción (excluyendo eventos de mantenimiento programado y daños ocasionados por terceros).	0 horas de interrupción (excluyendo eventos de mantenimiento programado y daños ocasionados por terceros).	El cumplimiento de esta meta es histórico en la Compañía por los excelentes protocolos para la continuidad del suministro.
Nivel en el marco de Sostenibilidad	91 % de cumplimiento ponderado en la calificación	91 % de cumplimiento ponderado en el Sello de	99 % de cumplimiento ponderado en el Sello de	96% de cumplimiento ponderado en el sello de	Efigas, desde 2021 inicia la medición de su gestión de

	del Sello de Sostenibilidad Icontec (mecanismo de medición).	Sostenibilidad Icontec.	Sostenibilidad Icontec.	sostenibilidad Icontec.	sostenibilidad desde la herramienta del Sello de Sostenibilidad Icontec, lo que ha generado alertas para el cierre de brechas en los marcos social, estratégico, ambiental y económico. En 2024 se realizó seguimiento a la categoría más alta de la versión del sello vigente, ratificando la permanencia en dicha categoría.
Tiempo de atención de escapes no controlados de gas natural	menor a 60 min	19.8 minutos	18, 3 min	18,17 minutos	Efigas continúa bajando el tiempo de atención, esto se debe al fortalecimiento de aliados para la atención oportuna de la emergencia.

Para la profundización de la gestión del asunto y efectos del presente informe invitamos a revisar los capítulos de **gestión ambiental y climática, gestión social y humana y gestión financiera**, adicionalmente indicamos algunos logros relevantes en función de consolidar una organización eficiente, segura, social y ambientalmente responsable:

- 96 % promedio ponderado seguimiento del Sello de Sostenibilidad Icontec con el cual se logró la máxima categoría “Excelencia” 96 %.
- Seguimiento a la certificación HSEQ Icontec ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.
- Seguimiento de acreditación del Laboratorio de Metrología ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) bajo la norma ISO 17025 para la variable presión.
- Programa de integridad del gasoducto.
- Fortalecimiento del Programa de Prevención de Daños con autoridades y otras empresas de servicios.
- Continuidad de campañas para fomentar el uso seguro y responsable del gas natural, por medio de todos los canales de comunicación disponibles con el cliente.
- Gestión de programas socioambientales.
- Ejecución de la hoja de ruta de cambio climático para Efigas.
- Participación en mesas de calidad del aire con otras empresas y actores del territorio, para el diseño y el desarrollo de proyectos en conjunto.
- Actualización y simulacros asociados al plan de continuidad de negocio.

Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
1. Procedimiento de gestión de solicitudes al Comité de Convivencia Laboral. 2. Políticas de bienestar del personal. 3. Procedimiento para la medición de clima y cultura organizacional. 4. Reglamento interno de trabajo. 5. Reglamento de higiene y seguridad industrial. 6. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad. 7. Programa de intervención de riesgo psicosocial.	Deterioro de los niveles de desempeño laboral. Deterioro del ambiente laboral. Incumplimientos de políticas y normatividad aplicable relacionada con SSTA.	1. Medición de desempeño y competencias laborales. 2. Medición de los niveles de clima organizacional y riesgo psicosocial. 3. Planes y programas de seguridad y salud en el trabajo. 4. Aplicación de políticas de programas de bienestar laboral.

Las acciones de gestión y valoración más relevantes en este asunto material en 2024 fueron:

- Construcción y ejecución del Plan de Calidad de Vida Laboral para colaboradores Efigas.
- Medición de ambiente laboral
- Seguimiento a la certificación ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La descripción del asunto lo podrán profundizar en el capítulo de **gestión social y humana** del presente informe.

Asegurar el cumplimiento normativo y gestionar los cambios regulatorios

Tenemos el compromiso de adelantar las operaciones del negocio con excelencia y generación de valor en el marco del cumplimiento de la normativa legal aplicada al negocio, por lo cual se compromete con que todas las operaciones de nuestro negocio estén enmarcadas en un ámbito de sostenibilidad, buscando equilibrio entre la generación de valor para nuestros accionistas, el bienestar de las comunidades y colaboradores, y la minimización de los riesgos legales y regulatorios en el desarrollo de nuestra operación.

Damos cumplimiento a la legislación aplicable en la gestión ambiental, social, de seguridad y salud en el trabajo y regulación asociada a los negocios, abordando riesgos y oportunidades asociados, para lo cual desde el área legal se atienden de forma oportuna los requerimientos jurídicos de la Organización y los entes externos, se asegura la revisión legal con los equipos de forma interdisciplinaria y la consolidación de la normatividad aplicable en una herramienta de fácil acceso para los colaboradores, para lo cual se cuenta con una guía para la gestión de la normatividad aplicable.

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
-------------------------------	--	--

1. Guía para la gestión de la normatividad. 2. Matrices de requisitos legales y otros aplicables en la gestión ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Procedimiento de atención de requerimientos y procesos judiciales y administrativos.	1. Incumplimiento de la normatividad y regulación aplicable al negocio. 2. Incumplimientos de políticas y normatividad aplicable relacionada con SST y Ambiental. 3. Desconocimiento o respuesta inoportuna frente a requerimientos legales.	1. Cumplimiento de la regulación y normatividad externa aplicable a Efigas. 2. Cumplimiento de las políticas de operación internas de Efigas. 3. Monitoreo permanente del marco regulatorio y normativo aplicable a la Organización.
---	--	--

La gestión de este asunto se estableció para 2024 bajo las siguientes acciones y variables:

- 100 % en la atención oportuna y debida de los requerimientos de entes externos.
- Asesoría y consultoría a la organización, de forma coordinada entre grupos interdisciplinarios, para el cumplimiento de asuntos normativos y regulatorios relacionados con la operación del negocio.
- Gestión jurídica a través de una plataforma de atención a todos los requerimientos legales y jurídicos de la compañía.
- Cumplimiento de la normativa legal en aspectos de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente: 100 % de cumplimiento.
- No se presentaron declaraciones de incumplimiento por parte de autoridades judiciales y administrativas.

Alinear y fortalecer con aliados los procesos de cara al cliente

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
1. Guía para la gestión de la sostenibilidad. 2. Conceptos generales del programa Misión+. 3. Instructivo de diálogo con grupos de interés.	Deterioro de la calidad, la seguridad y la experiencia del servicio.	1. Revisión de procesos y acuerdos operacionales con aliados estratégicos para mejorar los niveles de productividad. 2. Desarrollo de actividades de reconocimiento y bienestar para aliados. 3. Desarrollo del programa de Misión+ para el desarrollo de aliados. 4. Acciones de relacionamiento con el grupo de interés Aliados en pro de fortalecer el vínculo y el trabajo colaborativo.

Este asunto se enfoca en 2024 en fortalecer los aspectos de desarrollo de contratistas bajo las siguientes acciones:

- Continuidad de programa Misión+ como plataforma para el desarrollo de aliados estratégicos desde la formación, comunicación, seguimiento y acompañamiento en temas de seguridad y salud en el trabajo medio ambiente, legal laboral, dinámicas de innovación, pertinencia e identidad y bienestar.
- Acompañamiento permanente por parte de Administradores y Operadores de contrato al desempeño de aliados de cara al cliente.

Para profundizar en la gestión del asunto invitamos a consultar el capítulo de **gestión social y humana** Efigas en el presente informe.

Consolidar la cultura, el liderazgo y la ética empresarial

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Conducta. 2. Procedimiento para la gestión de asuntos éticos. 3. Código de Buen Gobierno. 4. Reglamento interno de trabajo. 5. Procedimiento para la medición de clima y cultura organizacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de políticas de gobierno corporativo. 2. Competencias de liderazgo deficientes. 3. Incumplimientos al código de conducta identificados y sin gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del Modelo de Gestión Ética. 2. Cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo. 3. Medición de clima organizacional. 4. Programa de Líderes en acción.

Algunos indicadores organizacionales que fortalecen la gestión de este asunto organizacional son:

Cantidad de casos gestionados al código de conducta / Cantidad de casos reportados al código de conducta, en 2023 se reportaron 19 casos y se gestionaron 19 casos cumpliendo con un 100 % en la gestión y en 2024 se reportaron y atendieron 10 casos.

En 2024 las acciones relevantes para el marco de este asunto fueron:

- Proceso de gestión ética estructurado.
- Continuidad del programa líderes en acción.
- Modelo de gestión integral del riesgo con énfasis en roles de líneas de defensa.

Para profundizar en la gestión del asunto se invita la revisión en el capítulo de **estrategia y gestión social y humana** del presente informe.

Mejorar la experiencia de servicio para el cliente

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de SAC. 2. Gestión de PQR'S 3. Modelo de Excelencia en el Servicio. 4. Matrices de ANS. 	<p>Deterioro de la calidad, la seguridad y la experiencia del servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados. 2. Estándares de seguridad en la operación. 3. Medición de calidad del servicio, a través de la metodología NPS. 4. Seguimiento y gestión a los acuerdos de niveles de servicio de cara al cliente. 5. Estudios e investigaciones de mercado y experiencia del cliente con los servicios ofertados.

Para profundizar en el marco del asunto invitamos a revisar el capítulo **Gestión financiera**.

Fortalecer el relacionamiento y la reputación con los grupos de interés.

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
-------------------------------	--	--

<ol style="list-style-type: none"> 1. Guía para la gestión de la sostenibilidad. 2. Instructivo de diálogo con grupos de interés. 3. Manual de Relacionamiento. 4. Guía de Gestión Social. 5. Manual para la gestión de riesgos y crisis reputacional. 6. Procedimiento para el respeto y remediación de derechos humanos. 	Deterioro de la reputación corporativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diálogos planificados con grupos de interés para entender las nuevas necesidades y expectativas. 2. Acciones de relacionamiento y comunicación con grupos de interés en el marco de la calidez, la claridad y la confianza. 3. Implementación de protocolos y medidas de actuación para el manejo de crisis reputacional. 4. Aplicación de medidas de respeto y remediación de derechos humanos.
--	---	--

Este asunto se mide, a través de nuestro índice de reputación organizacional, el cual hace parte central de la definición de necesidades y expectativas e input para la definición de los asuntos materiales de la Compañía, en 2023 y 2024 el índice de reputación aumentó 3 puntos y se situó en 91 %. Se evidencia en 2024 un mayor ejercicio de relacionamiento con cada grupo de interés adaptando la estrategia planteada en el manual de relacionamiento.

Optimizar el desempeño de los negocios actuales

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
Direccionamiento estratégico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de rentabilidad de los negocios. 2. Pérdida del mercado de gas y otros negocios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento del presupuesto de la Organización. 2. Desarrollo de planes, programas y proyectos asociados a optimizar el desempeño de los negocios actuales.

Las estrategias del asunto material son descritas directamente en el capítulo **Gestión financiera** del presente informe.

Transformación digital

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
1. Direccionamiento estratégico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deterioro de la calidad, la seguridad y la experiencia del servicio. 2. Pérdida de rentabilidad de los negocios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas y proyectos de transformación digital de cara al cliente y orientados a generar mayor eficiencia en procesos internos. 2. Analítica y Big Data.

Las acciones principales referentes al asunto en 2024 son:

- Aseguramiento y disponibilidad de las plataformas tecnológicas de la Empresa.
- Automatización y optimización digital de los procesos de Efigas.
- Mejora de la eficiencia de los procesos de negocio y con impacto en la experiencia del cliente.
- Avance en la construcción de un modelo de gobierno de datos para Efigas.
- Mejora de la infraestructura tecnológica para contribuir a la eficiencia de los procesos de la Compañía.
- Finalización del Journey to Cloud (proceso de llevar todo a la nube)

Como indicadores en el marco del asunto podemos referenciar:

- Cero incidentes críticos de ciberseguridad en 2024, 100 % en cumplimiento de seguridad.
- 100 % en disponibilidad de las plataformas tecnológicas.

Desarrollar la gestión de la innovación y la mejora continua

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
Modelo de Innovación Política de Innovación Procedimiento de innovación incremental / Mejora Continua Procedimiento de Innovación radical.	1. Pérdida de rentabilidad de los negocios.	1. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación, a través del grupo de investigación Piensa. 2. Seguimiento al Modelo de Innovación Colaborativa con aliados estratégicos y academia. 3. Iniciativas y proyectos de innovación incremental y radical alineados con la estrategia de innovación empresarial.

En 2024 se continuó fortaleciendo el modelo de Innovación colaborativa focalizado en los 4 ámbitos: Nuevos negocios y soluciones energéticas, Eficiencia operativa, Transformación digital y Sostenibilidad. En este ejercicio se dinamizaron acciones como:

- Relacionamiento con el ecosistema de I+D+i.
- Actividades para promover la cultura de la innovación (formación, comunicación).
- Generación de retos de innovación.
- Semana de la Innovación Efigas.
- Espacio de ideación y creatividad con diferentes equipos de trabajo.
- Mapeo de innovación en donde se evidencia 47 proyectos en las etapas de exploración y desarrollo
- En Tecnología de la información se mapearon 89 Proyectos en Backlog y 66 RPA para priorizar y desarrollar para los siguientes años.

En el 2024 se registraron los siguientes resultados de impacto respecto a la gestión de innovación y mejora en la Compañía.

- ahorro en tiempos 559 horas/mes
- ahorro en costos: 103.726.772
- ingresos por innovaciones de negocio: 1.157.889.135

Incrementar los niveles de competencias y desempeño del talento humano

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
1. Modelo de competencias. 2. Guía para la gestión de talentos. 3. Procedimiento de selección de personal. 4. Procedimiento para la administración de la estructura y descripciones del cargo. 5. Procedimiento para la formación y desarrollo del personal.	1. Deterioro de los niveles de desempeño laboral. 2. Competencias deficientes para desempeñar el cargo.	1. Medición de desempeño y competencias laborales. 2. Medición de los niveles de clima organizacional y riesgo psicosocial. 3. Descriptivos de cargo actualizados acorde con las necesidades y dinámicas de negocio.

La descripción del asunto se puede evidenciar en el capítulo de **gestión social y humana** del presente informe.

Desarrollar nuevos negocios

Lineamientos organizacionales	Riesgos asociados con el asunto material	Controles / medidas de mitigación del riesgo
1. Direccionamiento Estratégico.	1. Pérdida de rentabilidad de los negocios. 2. Pérdida de mercado de gas y otros negocios.	1. Exploración de nuevos negocios asociados al gas natural, Financiación No Bancaria y servicios. 2. Exploración de nuevos negocios asociados a soluciones energéticas de fuentes renovables según lineamientos de nivel corporativo.

Este asunto se mide bajo el cumplimiento del cronograma anual, que para 2024 fue del 100 % bajo lo programado; es un asunto que continúa en fase de exploración y análisis.