Informe de Gestión y Sostenibilidad consolidado UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO)

2020

Tabla de contenido

Contenido

SOBRE ESTE INFORME **6**

GENERALIDADES **6**
VERIFICACIÓN DEL REPORTE **6**
MODELO DE SOSTENIBILIDAD Y TEMAS RELEVANTES 7

PERFIL CORPORATIVO **8**

NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA **8**
ESTRUCTURA DIRECTIVA **9**
ÓRGANOS DE GOBIERNO **9**
DATOS GENERALES DEL NEGOCIO **10**
NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO, PORTAFOLIO Y COBERTURA **11**
PORTAFOLIO DE SERVICIOS 12
COBERTURA 14
ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS **14**
RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES **14**
ACONTECIMIENTOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO **15**

GESTIÓN ECONÓMICA **17**

ENTORNO MACROECONÓMICO Y DESEMPEÑO FINANCIERO **17**
RESULTADOS FINANCIEROS DE UNE Y CONSOLIDADOS **17**
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS **19**
NEGOCIO DE HOGARES 19
NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO 20
NEGOCIO MÓVIL 21
EXPERIENCIA DEL CLIENTE **22**
CRECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA **24**
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES **26**
INFORME DE PROPIEDAD INTELECTUAL **27**
CUMPLIMIENTO DE NORMAS **29**
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES **30**
GESTIÓN TRANSVERSAL EN TIGO **30**
NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA 30
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CORPORATIVA 31

Sistema de control interno 32
Gestión de riesgos y continuidad de negocios 33
Gestión de la ética y la transparencia corporativa 33
Protección y privacidad del cliente 35
Reputación Corporativa **36**

GESTIÓN AMBIENTAL 38

Voluntariado ambiental **38**
Responsabilidad ambiental operacional **38**
Gestión de residuos electrónicos **39**
Cambio climático **40**

GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS 43

Clientes **43**
Negocio de hogares 43
Negocio móvil 43
Negocio de Empresas y Gobierno 44
Colaboradores **45**
Programa de beneficios 46
Formación y desarrollo profesional 46
Selección del talento humano 46
Seguridad y Salud en el trabajo 47
Asociación sindical 48
Cultura Tigo 49
Diversidad e Inclusión 49
Comunicación interna 50
Voluntariado Corporativo 50
Comunidad **53**
Contigo Conectados 53
Escuela de influenciadores 55
Aliados para el uso responsable y creativo de Internet 56
Los Derechos Humanos en Tigo 57
Páginas bloqueadas con material de abuso sexual infantil 57
Teléfonos públicos inteligentes 58
Apoyo a actividades, locales culturales y artísticas 59
Proveedores **60**
Gestión de la cadena de abastecimiento 60
Relacionamiento y evaluación de proveedores 60
Inversionistas **61**
Estado **61**

COMPETIDORES **62**
MEDIOS DE COMUNICACIÓN **62**

Mensaje del presidente

2020 fue un año que jamás olvidaremos. Puede sonar a frase de cajón, pero para una Compañía como Tigo, que tiene como propósito conectar cada vez a más colombianos, esa conectividad significó la posibilidad de que las personas pudieran seguir trabajando, estudiando, hablando con sus seres queridos en medio de una crisis sanitaria y económica sin precedentes.

Fue un año de grandes retos, y para mí, en nombre de todos los colaboradores, es satisfactorio reportar que estuvimos a la altura y que supimos afrontarlos. Por un lado, tuvimos un incremento inusitado en la demanda por nuestros servicios de internet de parte de los usuarios (que alcanzó picos de más del 50%), así mismo, pasamos de una modalidad de trabajo presencial a tener al 70% de empleados trabajando de manera remota, casi de un día para otro. El 2020 nos puso a prueba, y al final, demostramos de qué estamos hechos.

Y, en medio de esta coyuntura, contra viento y marea, en abril del 2020 iniciamos el despliegue de red móvil más ambicioso de nuestra historia. Después de la adjudicación de espectro en la banda de 700MHz en diciembre de 2019, nos dimos a la tarea de mejorar la conectividad en Colombia cuando el país más lo necesitaba. Cerramos el año con más de 2.300 antenas nuevas instaladas a lo largo y ancho de la geografía nacional; desde que se inició el despliegue ya se han logrado cerca de 10.000 km^2 adicionales de cobertura LTE, lo que serían 64 veces el área de la ciudad de Barranquilla.

No en vano, Tutela (consultora independiente y líder mundial en el análisis de redes móviles), después de realizar más de 800 millones de pruebas en redes 3G y 4G en el último trimestre del 2020 reconoció la red de Tigo por su “Excelente y Consistente Calidad”. Lideramos los indicadores de velocidad de carga y descarga, de latencia y disponibilidad LTE, este es el resultado del trabajo arduo, en medio de la pandemia, para desplegar infraestructura, invertir en el país y, sobre todo, conectar cada vez a más colombianos.

Este informe refleja el esfuerzo, la dedicación y la disciplina de todos los colaboradores de Tigo; no solo para asegurar la sostenibilidad de la compañía en un año desafiante, sino para proveer la base tecnológica que ha permitido que los colombianos no se detengan.

En estos tiempos de crisis es cuando más reafirmamos lo que somos como empresa: incansables en nuestro trabajo por Colombia. Construimos autopistas digitales que mejoran vidas, y desarrollamos a nuestras comunidades; cerrando la brecha digital, promoviendo el uso responsable y creativo de internet y aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el marco de nuestro compromiso con Pacto Global.

La pandemia no se ha ido y 2021 seguirá representando muchos retos para nuestra empresa, el crecimiento en el mercado, la continuidad del despliegue de red asociadas al espectro de 700MHz y las situaciones que se deriven de la emergencia económica y social que serán un desafío para la industria en general. No obstante, seguiremos trabajando con intensidad por nuestros grupos de interés y por cumplir con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos.

Gracias a nuestros inversionistas y a los diferentes grupos de interés con los que interactuamos. Gracias a los casi 4.000 empleados que se pusieron la camiseta y dieron lo mejor de sí. Nada de esto sería posible sin ustedes.

Marcelo Cataldo

Sobre este informe

A continuación, detallamos el informe de gestión y sostenibilidad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., que opera bajo la marca Tigo, en adelante Tigo, la Empresa o la Compañía, y que es el principal medio para que nuestros grupos de interés conozcan sobre:

1. Los resultados de la gestión de UNE
2. Los resultados financieros de UNE
3. Los resultados financieros consolidados de UNE y sus filiales, Colombia Móvil S.A. E.S.P., Edatel S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI y Cinco Telecom Corp. – CTC.
4. Los resultados de la gestión de la sostenibilidad en UNE y sus filiales.

Generalidades

Ciclo de reporte	Anual
Periodo de reporte	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020
Instancias de aprobación del informe	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 3 y 26 de marzo de 2021, respectivamente

1. Los resultados de la gestión de UNE y sus filiales están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
2. El actual informe de gestión y sostenibilidad, así como los resultados detallados en éste, se encuentran alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e igualmente es la manera en la que hacemos la Comunicación de Progreso (COP) como parte de nuestro compromiso con Pacto Global de las Naciones Unidas.
3. En la construcción del informe participaron diversas áreas de la Compañía y su coordinación fue liderada por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y la Oficina de Presidencia.

Verificación del reporte

La construcción del informe se realizó con base en hechos y datos validados por los líderes de los temas y revisados por las Vicepresidencias de Asuntos Corporativos y de Finanzas. Como parte fundamental de los criterios de veracidad y calidad de la información, la Vicepresidencia de Auditoría, que cuenta con independencia de la administración, realizó un proceso de verificación interna de datos, fuentes y procesos asociados a la generación de información, aplicando las Normas Internacionales de Auditoría Interna.

Modelo de sostenibilidad y temas relevantes

Nuestro propósito empresarial es conectar cada vez a más colombianos, y esto lo hacemos en el marco de nuestro modelo de sostenibilidad, que considera los fundamentos de la gestión ética y transparente, la administración de riesgos, el buen gobierno corporativo y la gestión de la reputación. De esta manera, disminuimos los riesgos sociales, económicos y ambientales, potenciando las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.

En un escenario inédito para todos, generado por el COVID-19, identificamos y gestionamos los siguientes temas relevantes para la sostenibilidad de Tigo y sus grupos de interés:

- ✓ Actuación comercial transparente
- ✓ Cambio climático
- ✓ Eficiencia energética
- ✓ Experiencia del cliente
- ✓ Gestión de residuos
- ✓ Gestión responsable de la cadena de suministros
- ✓ Inclusión digital
- ✓ Inclusión y diversidad laboral
- ✓ Infraestructura de telecomunicaciones
- ✓ Libertad de expresión
- ✓ Participación en el diseño de políticas y regulaciones
- ✓ Protección de datos y privacidad
- ✓ Protección de la niñez
- ✓ Transformación digital y estilos de vida digitales

Contacto
Gerencia de Sostenibilidad
sostenibilidadtigo@tigo.com.co

Perfil Corporativo

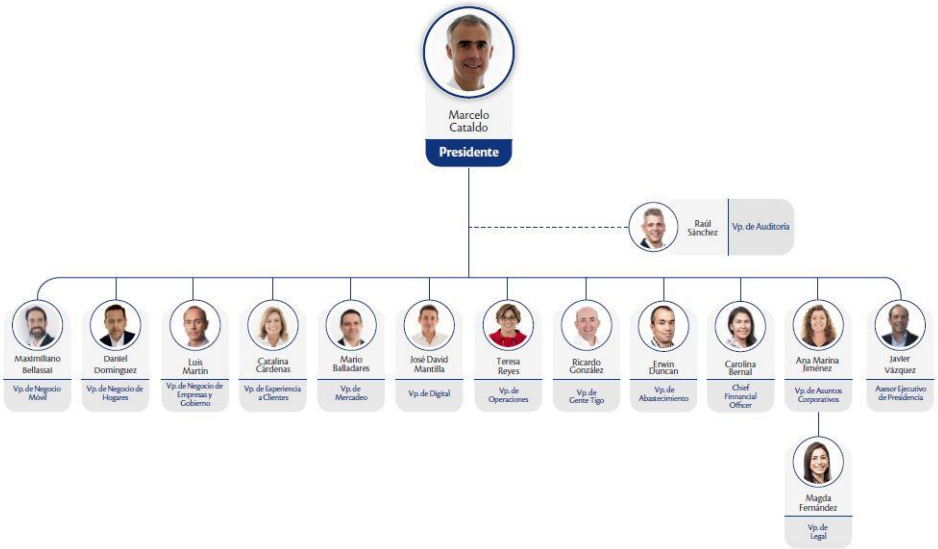
Naturaleza y forma jurídica

UNE se constituyó en el año 2006, en virtud de la escisión del negocio de telecomunicaciones de EPM. En el año 2014 se perfeccionó la fusión por absorción entre UNE y Millicom Spain Cable S.L y, a partir de dicha transformación, la naturaleza jurídica de UNE es la de una sociedad por acciones de economía mixta, con participación pública mayoritaria. Sus accionistas son EPM, INDER, Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L. Las empresas del grupo Millicom ejercen el control conjunto directo sobre UNE e indirecto sobre las filiales, a la vez que tienen registrada en Colombia la situación de grupo empresarial.

La Empresa tiene por objeto social la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos. Su domicilio social es la ciudad de Medellín y su duración es indefinida. La Compañía opera su negocio en el territorio colombiano y ofrece los servicios de telecomunicaciones fijas, internet, televisión y servicios satelitales. UNE tiene inversiones en empresas de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, tanto en Colombia como en Estados Unidos, con la siguiente participación accionaria:

Empresa	**% participación accionaria**
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	99,9999912%
Edatel S.A.	99,9694%
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. (OSI)	100%
Cinco Telecom Corporation (CTC)	100%

Estructura directiva



Órganos de gobierno

Para su dirección, administración y representación, la Compañía tiene los siguientes órganos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Presidente de la Compañia, los cuales ejercen las funciones y atribuciones señaladas en la ley y en los estatutos.

En su calidad de emisor de bonos de deuda pública inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores -RNVE-, en UNE contamos con estándares de autorregulación y mejores prácticas de Gobierno Corporativo, con un alto grado de cumplimiento de las medidas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Código de Mejores Prácticas Corporativas, todo lo cual constituye el marco de actuación para sus administradores y directivos y contribuye a un adecuado y oportuno suministro de información a los accionistas e inversionistas y al mercado en general.

A diciembre 31 de 2020, la Junta Directiva de la sociedad estaba conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTES
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Salvador Escalón	Luciano Marino
Esteban Iriarte	Marcelo Benítez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplan
Juan Pablo Pinzón	Jaime Ramos Agudelo
Sergio Restrepo	Fernando Mariño
Álvaro Guillermo Rendón López	Darío Amar

La información sobre experiencia y principales competencias de los miembros de junta se puede consultar en la página https://www.tigo.com.co/content/junta-directiva.

Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con el Comité de Auditoría, encargado de vigilar la gestión y la efectividad del sistema de control interno. Se encuentra conformado en la actualidad por los miembros independientes de la Junta Directiva, Juan Pablo Pinzón y Sergio Restrepo, y por Esteban Iriarte, del Grupo Millicom.

Contamos asimismo con los siguientes comités internos que soportan la toma de decisiones:

1. **Comité de Presidencia.** Conformado por el presidente y el equipo directivo de primer nivel; analiza y discute las líneas de gestión de la Compañía.
2. **Comité de Ética.** Estudia, tramita y asesora la Compañía en la consolidación de una cultura ética. Hacen parte de éste el presidente, la Vp. de Asuntos Corporativos, el Vp. de Gente Tigo, la directora de Ética y Cumplimiento, un miembro independiente y los representantes de los empleados.
3. **Comité de Conciliación.** Estudia, analiza y formula políticas para la prevención del daño a la entidad y su defensa jurídica. Se integra por representantes de las Vp. de Legal y de Auditoría, y de las áreas relacionadas.
4. **Comité de Gestión de Crisis.** Gestiona y orienta la atención de eventos externos y/o internos que puedan poner en riesgo la prestación del servicio. Lo conforman directivos de las Vp. de Operaciones, Experiencia Cliente, Empresas y Gobierno, Móvil, Auditoría, Gente Tigo, Asuntos Corporativos y el presidente.
5. **Comité Táctico.** Creado en marzo de 2020, tras la pandemia, se encarga del cumplimiento de los lineamientos y protocolos de bioseguridad, evaluar y mitigar los riesgos que se presenten con nuestra gente, procesos en sedes, operación en terreno y trabajo remoto, garantizando la continuidad del negocio. En dicho comité participan personas de las áreas Administrativa, Seguridad Física, Comercial, Legal, Comunicaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cultura y Ambiente Laboral y Continuidad de Negocio.
6. **Comité de Crisis CMT.** Creado en marzo de 2020, toma decisiones sobre las situaciones escaladas por el comité táctico cuando se activen los escenarios de crisis. Participan el CEO, los Vps., el área de Continuidad de Negocio y la directora de Calidad, Seguridad y Control.

Para conocer más sobre nuestro gobierno corporativo consulte: Nuestra Compañía | Tigo | Planes de Internet, Televisión y Móvil para tí y tu hogar.

Datos generales del negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.	OSI Y CTC
Número total de colaboradores	**3.810**			

Unidades por servicio	Líneas fijas: 1.570.774 Internet 1.618.315 TV: 1.252.450	Líneas de voz y datos Prepago: 10.718.770 Líneas de voz y datos Pospago: 1.784.516	Líneas fijas: 76.944 Internet: 182.035 TV: 55.683	No aplica

Nuestras unidades de negocio, portafolio y cobertura

Al 31 de diciembre de 2020, la Compañía estaba organizada así:

- Negocio de Hogares: con presencia en el territorio nacional, incluyendo regiones donde se encuentra la filial EDATEL. Atiende los hogares con los servicios fijos.
- Negocio de Empresas y Gobierno: atiende entidades gubernamentales, clientes empresariales, corporativos y Pymes con servicios fijos y móviles.
- Negocio Móvil: atiende personas con líneas móviles en el territorio nacional, desde la filial Colombia Móvil.

Portafolio de servicios

Hogares:

Voz:

1. Telefonía pública
2. Telefonía fija
3. Larga distancia nacional e internacional

Televisión:

4. Televisión OneTV
5. Televisión digital
6. Televisión satelital DTH
7. Canales premium

Internet:

8. Internet e internet banda ancha

Valor agregado:

9. Apps: Amazon & HBO Go

Móvil:

Equipos:

10. Smartphones
11. Financiación de equipos

Pospago:

12. Cargos básicos de datos para estar conectados siempre y voz ilimitada local, Canadá, USA y Puerto Rico y SMS
13. Recargas adicionales a cargo básico
14. Roaming y larga distancia internacional
15. Aplicaciones incluidas

Prepago:

16. Tigo shop
17. Tienda web
18. SMS

Valor agregado:

19. Datos para estar conectados siempre
20. Amazon
21. Adelanta saldo en Tigo shop y web
22. Comparte tu saldo
23. Roaming y larga distancia
24. Smartapps
25. Recargas y pagos web
26. Seguro móvil

Negocio de empresas y gobierno

Fijo:

27. Internet empresarial
28. Internet banda ancha
29. Internet dedicado
30. Soluciones WiFi
31. Conectividad nacional e internacional
32. Telefonía empresarial
33. Voz plus
34. Troncal SIP fija y móvil
35. Televisión negocios

Móvil:

36. Planes de datos y voz móvil pospago
37. Soluciones móviles
38. Datos corporativos y conectividad gestionada
39. #ABB (Numeral abreviado)
40. Cobro revertido de datos

Digital y otros:

41. SD-WAN (Software Defined Wide Area Network)
42. Comunicaciones unificadas
43. Cloud Server
44. Hosting dedicado
45. Almacenamiento
46. Respaldo y recuperación en cloud
47. Cross conexión
48. Cloud apps
49. Cloud backup
50. Cyber seguridad (cloud y premisas)
51. IoT (Internet of Things)
52. Mensajería empresarial - SMS Masivo
53. Servicios profesionales y administrados de mesa de ayuda

Cobertura

REGIONALES	COBERTURA		
	UNE	COLOMBIA MÓVIL	EDATEL
Centro	Cundinamarca, Meta, Boyacá	Amazonas, Casanare, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, Putumayo, Vaupés, Vichada,	
Costa	Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Sucre, Córdoba	Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Sucre	Bolívar, Cesar, Sucre
Noroccidente	Antioquia	Antioquia, Archipiélago de San Andrés, Chocó	Antioquia, Caldas, Córdoba
Eje Cafetero	Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima	Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima, Huila, Caquetá	
Oriente	Boyacá, Norte de Santander, Santander	Arauca, Boyacá, Norte de Santander, Santander	Santander
Sur-Occidente	Cauca, Nariño, Valle del Cauca	Cauca, Nariño, Valle del Cauca	

Actualmente tenemos presencia en el 96% de las zonas urbanas del territorio nacional.

Asociaciones en las que participamos

ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	PARTICIPACIÓN
Andesco	Asociación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de TIC	Miembro de la junta directiva
Asiet	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones	Miembro activo
Cintel	Centro de Investigación de las Telecomunicaciones	Miembro activo
GSMA	Asociación Móvil Mundial	Miembro activo
ANDI	Asociación Nacional de Industriales de Colombia	Miembro activo
RUTA N	Corporación dedicada a la innovación y a las TIC	Miembro de junta y asociado
Proantioquia	Fundación Proantioquia	Miembro principal de junta para 2021
Probogotá	Fundación para el progreso de la región Capital	Miembro activo
Asomóvil	Asociación de Operadores Móviles	Miembro de junta y asociado

Reconocimientos y certificaciones

En 2020 nos destacamos por la calidad de nuestra red, la solidez financiera, una cultura ética, la transformación digital, el aporte a la comunidad y el liderazgo de nuestro equipo, pilares sobre los que construimos nuestra reputación.

- Las calificaciones de riesgo local otorgadas por Fitch Ratings y BRC S&P nos mantuvieron en AAA, que están por encima a las de nuestros accionistas. Para el caso de las calificaciones de riesgo

internacional obtuvimos resultados de BAA3 y BBB otorgadas por Moody's y Fitch, respectivamente. Estos resultados se dan gracias a la generación flujo de caja consistente, y nuestra capacidad de adaptación a un entorno económico desafiante.

- Posición 51 en Merco Empresas y en Merco Talento, monitor internacional que selecciona las 100 empresas con mejor reputación del país.
- Nuestro presidente ocupó el puesto 45 en Merco Líderes, ganando 38 lugares con respecto a 2019.
- Fuimos destacados por la Revista Dinero como empresa referente en transformación digital en Colombia.
- Ocupamos el puesto 42 en el listado de empresas con mejor índice de Inversión Social Privada en Colombia, según la firma Jaime Arteaga y Asociados, Semana Sostenible y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en Colombia (Usaid).
- Fuimos finalistas, entre 277 propuestas, en los premios de Andesco con: Patchers, primera miniserie digital para promover el uso responsable y creativo de internet y #LaIntegridadComienzaContigo, campaña interna que moviliza comportamientos éticos y transparentes.
- Nuestra vicepresidente de operaciones fue seleccionada entre los 50 profesionales hispanos más influyentes y notables de la industria en Iberoamérica por HITEC (Hispanic Information Technology Executive Council).
- Lideramos la medición de Tutela (monitor independiente de calidad de red) en las categorías de velocidad de carga y descarga, latencia y disponibilidad LTE.
- Para el monitor de calidad de red móvil Open Signal, también fuimos el operador más destacado en experiencia de video, aplicaciones de voz, velocidad de carga y descarga y disponibilidad 4G.
- Mantuvimos las certificaciones en nuestro Sistema de Gestión Integral ISO 9001:2015 (Calidad), ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental), ISO 27001:2013 (Seguridad de la Información) y Calificación RUC – Registro Único para Contratistas.
- Implementamos con éxito el Sistema de Gestión del Servicio basado en la ISO 20000-1:2018 y la migración de OHSAS 18001:2017 a ISO 45001:2015 (Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo).

Cambios significativos

A pesar de los impactos derivados de la emergencia sanitaria y las medidas de aislamiento ocasionados por la pandemia, la Compañía tomó de manera oportuna las medidas de corto y mediano plazo para enfrentar la coyuntura y mitigar dichos impactos. Lo anterior, fue determinante para mantener una situación financiera estable y una posición adecuada de liquidez, por lo que no se presentaron cambios significativos que afectaran la situación patrimonial de la Empresa.

Acontecimientos ocurridos después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio y hasta la fecha del presente informe se presentaron los siguientes acontecimientos:

- El 16 de febrero de 2021, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. colocó una segunda emisión de bonos de deuda pública interna por valor de $485,680 millones de pesos, dentro del Programa de Emisión y Colocación de bonos aprobado por Superintendencia Financiera de Colombia en 2020.
- Entre el 25 y 27 de enero de 2021 se ejecutó el plan de retiro voluntario anunciado el 29 de diciembre de 2020.

Gestión Económica

Entorno macroeconómico y desempeño financiero

El 2020 fue un año de grandes dificultades económicas en el mundo derivadas de la pandemia por COVID-19. Desde los primeros meses, las medidas para evitar la propagación del virus en la mayoría de los países, como cuarentenas estrictas, cierre del comercio, aeropuertos y terminales terrestres, entre otros, hicieron que las proyecciones económicas del FMI se establecieran en -4.9% a nivel mundial y -9.4% para América Latina y el Caribe.

Esta coyuntura influyó directamente en los aspectos económicos de todos los países, afectando a Colombia con fuertes variaciones en el precio del dólar, un IPC mucho más bajo de lo esperado (cerrando el año en 0,38% para diciembre y 1,61% en los últimos doce meses corridos) por la disminución en la demanda de productos básicos a raíz de la incertidumbre generada por la pandemia, al igual que el aumento en la tasa de desempleo (15,9% para el 2020) y un decrecimiento económico (-9,0% para el tercer trimestre).

Las medidas tomadas por el gobierno nacional afectaron el sector de telecomunicaciones principalmente por la disminución del poder adquisitivo y la capacidad de pago de los usuarios por los servicios. Por eso, priorizamos las posiciones de caja, revisando cuidadosamente el recaudo y nuestros costos.

Adicionalmente, a lo largo del año el gobierno estableció medidas para favorecer a los usuarios finales, de tal forma que los servicios de internet y telefonía fueran garantizados.

Resultados financieros de UNE y consolidados

Resultados consolidados

Debido a la pandemia y al entorno macroeconómico, algunos de nuestros indicadores operativos y financieros se vieron afectados de forma negativa. Los ingresos totales consolidados para 2020, incluyendo a nuestras filiales, alcanzaron los 4,84 billones de pesos o -1,7% por debajo de los ingresos totales de 2019, vale mencionar que el 2019 incluye ingresos extraordinarios de contratos de B2B e ingresos de interconexión de Avantel que dejamos de recibir desde Octubre del 2019 (por falta de pago de ellos). Excluyendo estos elementos, nuestro crecimiento en el 2020 fue positivo (+0.5%) .

A nivel de rentabilidad, el EBITDA consolidado alcanzó los 1,62 billones de pesos, evidenciando un decrecimiento de -0,3% frente a 2019, lo que representa 4,1 mil millones de pesos menos. Considerando el contexto económico y social, este resultado en términos de EBITDA fue positivo.

Los resultados financieros consolidados, arriba indicados, incluyen los resultados individuales de sus filiales así:

- Colombia Móvil S.A.S E.S.P alcanzó ingresos por $2,14 billones de pesos frente a 2,24 billones en 2019, reflejando un decrecimiento de -4,7% (debido principalmente a la pandemia por COVID-19) y llegando a 626 mil millones de pesos en EBITDA, con un margen de 29,3%. La utilidad operativa alcanzó 156 mil millones, y el resultado neto del año fue de -249 mil millones de pesos, debido principalmente a un aumento en gastos de interés, depreciación del espectro de 700MHz y por diferencia en cambio del crédito sindicado.
- Los ingresos alcanzados por la filial EDATEL S.A ascendieron a 185 mil millones de pesos arrojando un EBITDA de 67 mil millones de pesos con un margen de 36,3% y una utilidad operativa de 27 mil millones de pesos.
- Así mismo, las otras filiales del grupo, OSI S.A.S y CTC obtuvieron ingresos por 53 mil millones reflejando un EBITDA de 7 mil millones de pesos y un resultado operativo de 5,7 mil millones de pesos.

Resultados individuales de UNE

En el 2020, los ingresos operacionales de la Compañía fueron de 2,61 billones de pesos presentando un crecimiento de 1,3% frente a 2019.

- La estructura de costos de venta y gastos operacionales mostró una leve mejora vs. el ingreso, pasando del 65,7% en 2019 al 64,2% en 2020, gracias a las eficiencias operativas en gastos comerciales, derivadas por la pandemia de COVID-19.
- Tuvimos una mejora en el margen EBITDA, pasando de 34,3% en 2019 a 35,8% en 2020. Lo que representó 49 mil millones de pesos más para UNE de un año a otro. La utilidad operativa para UNE fue de 246 mil millones de pesos, 21% más que en 2019. Mientras el resultado neto del año fue de -203 mil millones de pesos, principalmente por la pérdida por diferencia en cambio y por los resultados financieros de las filiales (reconocidos bajo la metodología contable del método de participación patrimonial).
- La deuda financiera de UNE con bancos y por bonos emitidos, excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, se mantuvo en línea frente a 2019, cerrando en 1,97 billones de pesos.
- Al cierre de 2020 continuamos con una posición financiera sólida con activos totales por 5,3 billones de pesos y un patrimonio neto de 1,7 billones de pesos.

Desempeño de las unidades de negocios

Negocio de Hogares

El año 2020 se constituye como el más retador de los últimos tiempos; nuestra gestión comercial se vio impactada debido a las restricciones y medidas impuestas por el gobierno para enfrentar la pandemia, además, algunos de nuestros clientes se vieron afectados económicamente e impedidos de pagar sus servicios lo cual impactó nuestra cartera al principio de la pandemia. Sin embargo, vale la pena mencionar que los niveles de cartera durante el 2020 permanecieron relativamente estables debido a nuestra gestión de cobranzas y todos los trabajos que se hicieron para enfrentar este gran desafío.

Además, tuvimos el reto de asegurar la experiencia de navegación y entretenimiento para nuestros clientes, cuando la dinámica de uso se intensificó, debido a la cuarentena y el aislamiento derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, pues los hogares se convirtieron en el centro de operaciones de las familias colombianas para cumplir con las funciones laborales, escolares y de empresa, entre otras.

Alineados con el propósito de conectar cada vez a más colombianos:

- **Adaptamos la oferta** a las nuevas necesidades producto de la pandemia. Pese a que el desempeño de la economía colombiana se mostró inferior frente a las expectativas que se tenían al inicio del año, en 2020 nuestros suscriptores crecieron cerca del 6% en internet, 8% en televisión digital y decrecieron alrededor del 4% en telefonía fija; logrando un aumento de nuestra base de total de clientes del 2% vs. 2019 y de la base de clientes sobre redes de alta velocidad en 8% comparado contra el año anterior.
- **Habilitamos un producto mínimo sin costo** desde el mes de abril y por 4 meses, para los clientes de internet, televisión y telefonía, afectados económicamente y que no pudieron realizar el pago de sus servicios, adaptando sus planes contratados y ofreciéndoles conectividad consistente en internet de 2Mbps, televisión con señales abiertas y telefonía con llamadas entrantes y salientes de emergencia. Este producto se habilitó a cerca de 150 mil clientes. Durante este periodo, hicimos un gran esfuerzo para apoyar a nuestros clientes, poniéndonos en sus zapatos, les ofrecimos la posibilidad de ponerse al día en sus pagos atrasados, sin cargos adicionales, de modo que pudieran volver a disfrutar de los servicios contratados originalmente.
- **Aumentamos la velocidad** de navegación en internet a más de 300 mil clientes de manera proactiva y sin costo, lo que a su vez se tradujo en duplicar la velocidad promedio de navegación de la base completa de clientes, pasando de 17Mbps de 2019 a más de 30Mbps en 2020.
- **Migramos cerca de 100 mil clientes** de redes de baja velocidad a nuestra red de alta velocidad.
- **Llevamos nuestra red de alta velocidad** (Redes HFC y GPON que permiten la prestación de más de dos servicios y velocidades superiores a los 50Mbps en banda ancha) a 75 mil hogares más, lo que representa un crecimiento del 2% frente a 2019.

Como resultado, el ingreso del negocio de Hogares:

- Creció cerca del 4% en 2020 vs 2019.
- Incrementamos los usuarios de servicios de aplicaciones como Amazon y HBO Go.

Negocio de Empresas y Gobierno

En 2020 nuestro negocio de Empresas y Gobierno afrontó desafíos comerciales y financieros derivados de la pandemia por COVID-19, que nos implicaron esfuerzos comerciales importantes para mantener la posición de mercado, la base de clientes y minimizar la caída del ingreso recurrente, impulsando un mayor nivel de servicio presencial y digital, incrementando la oferta de productos digitales y configurando los servicios propios de negocio de nuestros clientes.

Hoy contamos con empresas y empresarios que ven en la tecnología la respuesta para superar los momentos de crisis en sus organizaciones.

Frente a esta coyuntura, vemos cómo las empresas aceleraron su transformación digital, para adaptarse al trabajo remoto y colaborativo, las compras y ventas en línea, el uso de herramientas en la nube y los desafíos para mantener la seguridad de la información, y en Tigo fuimos sus aliados.

- **Desarrollamos nuevas ofertas comerciales** a lo largo del año 2020, focalizándonos en tres líneas principales de producto: Fijo (servicios de voz, trocales SIP, Internet, Conectividad), Móvil (Datos, IoT, velocidad descarga, SMS empresarial) y Digital (SD-WAN, Ciberseguridad, Comunicaciones Unificadas, Videoconfencia, Datacenter, Cloud), que integramos con precios competitivos, niveles de servicio óptimos, atención en fallas y mejor servicio posventa.
- **Ofrecimos ciclos de formación para las Pymes,** acompañándolos solidariamente en la continuidad de sus negocios.
- **Entregamos la aplicación Teams,** sin costo adicional, con los servicios contratados por las empresas. Herramienta clave para el trabajo remoto.
- **Ampliamos la oferta de planes móviles** con aplicaciones que no consumen datos y que permiten a los empresarios mantener su negocio conectado siempre.
- **Mantuvimos la conexión de nuestros clientes** con dificultad en el pago de sus servicios, con la entrega de un paquete básico.
- **Habilitamos nuevas funcionalidades digitales** como el botón de pagos en Tigo.co para mejorar la experiencia de nuestros clientes y evitar su desplazamiento durante la emergencia sanitaria.

Estos esfuerzos comerciales dieron como resultado:

- Un total de ingresos cercanos a 1 billón de pesos, considerando que se impactó la facturación del negocio en el segundo trimestre de 2020, derivado de la pandemia, esto fue recuperado y superado en la segunda mitad del año.
- Cerramos el año con una participación de mercado mayor al 18% en voz fija, y cerca del 11% en servicios de conectividad fija según Gartner.

- En servicios móviles alcanzamos una participación de mercado cercana al 14% y en servicios digitales del 4% según Gartner.

La unidad de negocio Empresas y Gobierno está compuesta por tres segmentos: Pymes, Corporativo y Gobierno, con el objetivo de direccionar los servicios y la atención de acuerdo con las necesidades propias de los clientes. A continuación, detallamos los principales logros obtenidos en 2020 en cada segmento.

Gobierno

Hicimos un gran aporte al sector educativo, a través de la implementación de la oferta de servicios móviles y de Wi-Fi para los colegios e instituciones educativas públicas en diversas regiones del país (más de 30 contratos con secretarías de educación e instituciones educativas a nivel nacional).

Corporativo

Nos consolidamos como aliados estratégicos en soluciones de telecomunicaciones en grandes empresas con productos como SD-LAN, SD-WAN, Conectividad, Data Center, Cloud, Ciberseguridad y servicios móviles con operaciones en el territorio nacional e internacional.

Pymes

Este segmento absorbió el mayor impacto financiero como resultado de la disminución de la actividad económica del país. Aun así, obtuvimos resultados comerciales positivos por la implementación de estrategias como el producto mínimo vital, fidelización, portación, aumento de velocidad descarga, y las ofertas diferencias en las regiones del país, especialmente Bogotá.

Negocio Móvil

En 2020 la unidad de negocios Móvil se vio enfrentada a una situación retadora debido a las restricciones sociales y de movilidad ocasionadas por la pandemia del COVID-19, que afectaron la economía nacional y el poder adquisitivo de los colombianos. Desde el negocio Móvil, aceptamos este desafío para seguir conectando a nuestros clientes, ofreciéndoles el mejor servicio del mercado:

- **Establecimos los planes mínimos vitales** en prepago y pospago, donde entregamos recursos a los clientes que se quedaban sin saldo, o que debido a la situación no podían asumir el pago de su factura.
- **Ejecutamos un despliegue estelar** para que nuestros clientes pudieran adquirir equipos y servicios sin IVA, de acuerdo con las condiciones y fechas establecidas por el gobierno.
- **Promovimos la descarga de la aplicación "CoronApp"** diseñada por el gobierno para el manejo de la pandemia, a través de mensajes de texto y de audio en llamadas a celular, logrando más de un millón de usuarios activados en menos de un mes.
- **Apoyamos a los habitantes de San Andrés y Providencia**, ante la emergencia provocada por el huracán Iota, restableciendo la comunicación en tiempo récord. Obsequiamos 3GB y

1.000 minutos por 15 días a 3.430 usuarios prepago, y 5GB a todos nuestros usuarios pospago de la Isla, permitiendo su conectividad.

- **Iniciamos el despliegue de red móvil más ambicioso de nuestra historia,** instalamos más de 2.300 antenas en el espectro de 700MHz, adjudicado en diciembre de 2019. Lo que traerá mayor cobertura y una mejor experiencia móvil a los colombianos.
- **Apostamos a la mejor experiencia de nuestros clientes**, otorgando más recursos para los planes pospago 5.2 y 5.3 por el mismo precio.

Como resultado de todo lo anterior:

- Incrementamos los ingresos en prepago, en más del 2,8% frente a 2019, logrando que la base de usuarios creciera un 9%. Dentro de esta, la base de 4G LTE aumentó cerca de un 18%, incrementando el consumo por usuario alrededor de un 29%.
- Decrecimos en los ingresos de pospago cerca del 3% vs 2019. Este fue el negocio más impactado por la pandemia.

Experiencia del cliente

2020 puso a prueba, como nunca, las áreas de servicio y experiencia al cliente en general. Demostramos que el trabajo desarrollado en los años anteriores cimentó una base sólida en nuestros canales de atención, siempre poniendo al cliente en el centro, adaptando los procesos y flujos de usuario para soportar la intensa demanda de los servicios de comunicaciones que trajo como consecuencia la pandemia.

- Nuestros canales digitales tuvieron más de 30 millones de interacciones adicionales. Incremento cercano al 140% respecto a 2019.
- El nivel de recomendación (NPS) se vio afectado al inicio de la crisis, debido al volumen de interacciones inesperado y a la demanda de nuestros clientes de contar con mayor capacidad en el internet, tras la necesidad de trabajar, estudiar y relacionarse desde sus hogares.
- Iniciamos el año 2020 con un indicador NPS de 29,3. En abril, momento más duro de la pandemia tuvimos una calificación de 7,0.
- A pesar de todo esto, logramos cerrar el 2020, con el mejor indicador de NPS en la historia de Tigo: 34,7. Gracias al rediseño del modelo de atención, con foco en las variables más relevantes para los clientes: la respuesta oportuna en los canales, la solución en primer contacto y el tiempo de la llamada.

Rediseñar, reinventar y volver a aprender, el mantra de este 2020

La nueva realidad nos llevó a modificar completamente el modelo de servicio.

- Logramos que más de 2.200 asesores trabajaran desde sus hogares.

- Escuchamos atentamente y ofrecimos la opción para realizar pagos parciales y así aliviar un poco el impacto económico de la pandemia.
- Apoyamos alrededor de un millón de clientes que tuvieron problemas para pagar sus servicios y entregamos un producto mínimo en servicios fijos y móviles, que les permitió seguir comunicados durante esta dura época
- Tras el cierre temporal de nuestras tiendas por la emergencia sanitaria, migramos y habilitamos más de 10 transacciones presenciales a formatos digitales.
- Comprometidos en reducir el desplazamiento de nuestros clientes (bancarizados y no bancarizados), ofrecimos nuevas alternativas de pago: 5 aplicaciones y 7 opciones de pago en efectivo.
- Implementamos nuestro bot de atención en WhatsApp (Liza), logrando que el 55% de las interacciones por este canal fueran auto gestionadas, ahorrando tiempo y esfuerzo para nuestros clientes.
- Mejoramos nuestro sistema de detección de fallas masivas para generar alarmas en forma mucho más eficiente, reduciendo el tiempo de identificación en un 73%.
- Creamos un nuevo modelo para analizar los datos no estructurados a través de la minería de datos, lo que nos permitió entender mejor los dolores de nuestros clientes y desarrollar planes de acción más precisos.
- Implementamos exitosamente el proceso de portabilidad en un día para nuestros clientes de telefonía móvil.
- Iniciamos un ambicioso proyecto de robotización, creando 29 “compañeros digitales”, para automatizar procesos, ser más eficientes y reducir riesgos operativos, haciéndole la vida más fácil a nuestros clientes y a nosotros mismos.

El hurto de cable y de infraestructura de cobre creció exponencialmente en 2020, afectando a cerca de 140 mil clientes durante el año, lo que nos llevó a rediseñar todo el flujo de atención y comunicación para esta situación.

- Garantizamos que los clientes estuvieran informados y vieran reflejados los descuentos en su factura por la no prestación de servicio.
- Desplegamos nuevas redes para reemplazar el cobre por una tecnología más robusta y menos susceptible a la vandalización.
- Estuvimos más cerca de las comunidades y gobiernos locales en la región, escuchando, respondiendo y concientizando sobre este delito.

En el 2021, continuaremos impulsando la adopción del estilo de vida digital, especialmente con aquellos grupos que presentan dificultades para adoptar estas tecnologías. Seguiremos desarrollando nuestro ecosistema digital y herramientas de auto gestión para exponer más opciones de solución en primer contacto simples y ágiles. Seguiremos avanzando en el conocimiento profundo de los clientes y sus necesidades. Además, continuaremos trabajando fuertemente en conjunto con el gobierno y las autoridades para contrarrestar el impacto que genera el hurto de infraestructura.

Crecimiento de la infraestructura

Nuestra red fija:

Durante el 2020, los hábitos de consumo de nuestros usuarios nos desafiaron a buscar soluciones eficientes y eficaces en la red, que nos permitieran adaptarnos a la misma velocidad que el mundo se adaptaba a la pandemia. Fue por esto por lo que invertimos cerca de USD 20 millones para soportar el incremento en tráfico de internet, que creció un 35% vs el periodo pre-COVID-19. Esto asociado a la mayor demanda en servicios de streaming, trabajo y estudio desde casa.

- Mejoramos nuestra infraestructura de red fija, incrementando un 25% la capacidad de internet y alcanzando 500 Gigas a nivel nacional.
- Expandimos en 100 Gigas la red de transporte en Medellín, Oriente Antioqueño, Eje Cafetero, Bogotá, Santa Marta, Valledupar y Barranquilla.
- Entregamos nuestros servicios fijos a más de 200 municipios para cubrir a cerca del 45% de los hogares ubicados en cabeceras urbanas del país.
- Enfrentarnos el hurto de infraestructura, que afectó a cerca de 140 mil servicios en el 2020, invirtiendo casi USD 13 millones desde el 2018 para subsanar esta situación.

Adicionalmente para nuestra infraestructura de data center y transporte nacional:

- Por quinto años consecutivo, obtuvimos la recertificación del data center de Medellín con ICREA nivel 4. En el data center de Bogotá iniciamos los trabajos asociados para soportar racks de mediana densidad, esto alineado a los nuevos requerimientos de consumo y espacio de las soluciones de red.
- Ante la limitación de direcciones IPV4 cumplimos con nuestro compromiso por el uso de direccionamiento IPV6, alcanzamos el despliegue para el 10% de los usuarios de banda ancha.
- Implementamos altas capacidades. 400 Gigas en la red de transporte nacional para clientes corporativos.
- Se realizó la modernización de los equipos que están en la red “Alianza” entre Medellín y Cali, agregando funcionalidades que permiten mayor eficiencia en las implementaciones de nuevas capacidades y la solución de fallas en menor tiempo.
- Conectamos la segunda red nacional al Data Center Titanium, con una capacidad de 100 Gigas para tener un mayor respaldo ante fallas de conectividad.

En los servicios de telefonía fija:

- Iniciamos la implementación de la convergencia fijo-móvil, a través de una arquitectura unificada, terminando el año con 1 millón de usuarios de telefonía fija IP y 1.000 troncales SIP de clientes corporativos.
- Renovamos la infraestructura de una central con mejor capacidad para el manejo del servicio de voz, así como la modernización y virtualización de la plataforma de Red Inteligente que presta servicios corporativos de 01800, número único y línea directa.

Para el servicio de televisión:

- Unificamos la parrilla de programación a nivel nacional, pasando de 9 distribuciones de programación a una, mejorando la experiencia al cliente, eficiencia operativa y la oferta comercial.
- Ampliamos la capacidad en un 30% el licenciamiento para decodificadores de usuarios de TV, y adquirimos licencias para el cifrado de 5 canales adicionales para televisión digital.
- Ingresamos un nuevo centro de distribución de televisión en el municipio Piedecuesta Santander, para el servicio de televisión digital.

Además, en nuestra red móvil:

- Enfocamos la inversión en la instalación de más de 2.300 antenas en la banda de 700MHz a nivel nacional, mejorando la cobertura y capacidad de nuestra red 4G/4,5G.
- Ejecutamos inversiones por más de 1 billón de pesos para cubrir más de 11 mil kilómetros de carretera en las vías principales del país.
- Incrementamos en cerca de 10.000 km^2 adicionales nuestra cobertura LTE (lo que serían 64 veces el área de la ciudad de Barranquilla), llegando a 450 municipios y triplicando la cobertura en zonas rurales.
- Cubrimos con 4G un 73% del territorio nacional llegando a más del 90% de la población urbana del país, beneficiando a más de 4,6 millones de usuarios, quienes ya disfrutan de una mejor experiencia con mayor cobertura, mayor velocidad de navegación y una mejor calidad de red.
- Implementamos la convergencia fijo-móvil, a través de una arquitectura unificada, terminando el año con 2,4 millones de usuarios de Voz sobre LTE (VoLTE, tecnología que permite una mejor calidad de sonido y experiencia en llamadas de telefonía móvil), lo que representa el 28% del tráfico de voz móvil.
- Hicimos las configuraciones requeridas para soportar la implementación de los decretos 464, 555, CoronaApp, nuevos 1XY y anuncios regulatorios relacionados a la contingencia por COVID-19.
- Modernizamos nuestros equipos, preparándolos para la transición hacia 5G una vez se lleve a cabo el despliegue de 4G, así como nuestra infraestructura móvil en bandas altas (AWS y 1.900), mejorando más de un 30% nuestra capacidad en toda la red.
- Habilitamos los últimos estándares tecnológicos del 4.5G con la que nuestros clientes disfrutan de una red 3 veces más rápida rompiendo la barrera de los 400Mbps.
- Fuimos elegidos por Tutela como el operador de Colombia con la mejor red móvil, destacándonos por nuestra velocidad de carga y descarga, latencia y disponibilidad en LTE.
- Al tiempo que desplegábamos antenas de 700MHz en el país, nos enfrentamos a un desafío más: el paso de huracán Iota por las islas de San Andrés y Providencia. sin embargo, fuimos el primer operador en restablecer la comunicación en las islas, demostrando nuestro compromiso en conectar cada vez a más colombianos.

Regulación y Relaciones Institucionales

2020 fue un año retador para la economía nacional y en especial para el sector de las TIC. Los servicios de conectividad fueron pieza clave al momento de afrontar los desafíos impuestos por la pandemia que afectó a los ciudadanos, las empresas y el gobierno. En este sentido, asumimos de manera efectiva y eficiente los cambios regulatorios temporales y permanentes que se dieron y seguimos avanzando en aquellos proyectos de política sectorial de alto impacto para nuestra compañía y la industria en general.

Como empresa, participamos activamente en las mesas de trabajo y en diferentes discusiones ante los entes regulatorios, con la finalidad de colaborar en las acciones implementadas por el gobierno y minimizar el impacto en nuestro sector.

- Suministramos la información y los insumos necesarios sobre nuestra empresa y el mercado para la construcción de políticas públicas de gran impacto, como la simplificación normativa, la digitalización de trámites, la portabilidad numérica en un día, el régimen de calidad y Conpes orientados al comercio electrónico, confianza y seguridad digital, propiedad intelectual, gobernanza para la administración de territorios, medidas COVID-19 y de ciencia, tecnología e innovación.
- Realizamos análisis técnicos sobre asignación del espectro como herramienta para mejorar la competencia.
- Entregamos insumos técnicos para soportar las propuestas de ajuste y disminución de los regímenes de contraprestación periódica, así como de las cargas tributarias sectoriales.

Dicha participación generó los siguientes eventos destacables en materia de gestión regulatoria e institucional:

- Disminución de la tasa de contraprestación periódica al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FUTIC), pasando de un pago del 2,2% al 1,9 % sobre nuestros ingresos brutos.
- Disminución en el pago por utilización de espectro de microondas.
- Entrada en vigencia de la portabilidad numérica en un día; factor necesario para dinamizar la competencia en el mercado, al permitir atraer más usuarios a nuestra red, en menos tiempo.
- Eliminación de la compensación automática de llamadas caídas.
- Implementación de las nuevas condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de infraestructura de energía eléctrica, lo que nos permitió alcanzar precios justos de arrendamiento para el despliegue de redes móvil y fijas. Adicionalmente, obtuvimos un concepto favorable por parte de la CRC asociado la remuneración por los tubos bajantes de la red de telecomunicaciones sobre la infraestructura eléctrica, que nos dio claridad contractual para los contratos existentes.
- Obtuvimos espectro para pruebas en 5G, con el que estructuramos pilotos para distintos casos de uso de esta tecnología.
- En 2020 respondimos oportunamente a los reportes de información requeridos por los entes regulatorios y el gobierno, los cuales incrementaron un 61%.

- Recibimos el reconocimiento de saldos a nuestro favor por 1.900 millones de pesos, descontados del pago de las contraprestaciones del 2019.
- Implementamos durante el año la totalidad de normas COVID-19 asociadas con la prestación del servicio de telecomunicaciones, lo que implicó grandes retos tecnológicos y operativos a resolver en tiempo récord para nuestra empresa.
- Participamos en campañas sociales para la entrega de subsidios a las personas menos favorecidas durante la pandemia y campañas de prevención del COVID-19, a través del envío de mensajes de texto (SMS).
- Atendimos la convocatoria del MinTic para responder a la contingencia ocasionada por el huracán Iota en San Andrés y Providencia, donde nos comprometimos con la pronta reconexión del archipiélago.
- Apoyamos el despliegue de nuestra nueva red de 700MHz, verificando el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en la subasta de 2019.

El 2021 nos traerá importantes retos en materia de regulación, considerando las agendas planteadas por los reguladores del sector (CRC, MINTIC y ANE) y nuestras propias iniciativas.

Concentraremos nuestros esfuerzos en la revisión del régimen de acceso, uso e interconexión, la formulación de propuestas regulatorias que agilicen los trámites de licencias, dinamicen el mercado de las telecomunicaciones y disminuyan las tarifas y cargas tributarias que tiene la empresa por el uso de la infraestructura, su operación o prestación de los servicios. También seguiremos firmes en promover el equilibrio en el mercado generando estrategias para prevenir y controlar la dominancia en los servicios móviles. Además, velaremos porque la regulación asociada a la calidad de la red contribuya eficazmente con este propósito. Todo en favor de los usuarios.

Promoveremos una regulación flexible y moderna, en pro de la digitalización de trámites, la protección de los clientes, la revisión y o eliminación de reportes obsoletos que van en contra de la eficiencia y dinámica propia del sector TIC y el desarrollo de nuevos modelos de negocio a través de la asociación público - privada y el mecanismo del SandBox regulatorio dispuesto por la CRC para generar innovación.

Finalmente, seguiremos generando espacios para transferir conocimiento y discutir sobre el uso de las nuevas tecnologías y sus aplicaciones futuras como aceleradores de la economía en la era digital.

Informe de propiedad intelectual

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

De conformidad con lo señalado en la Ley 603 de 2000, cumplimos y respetamos las normas vigentes de propiedad intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor, implementando las prácticas necesarias para acatarlas integralmente.

En las creaciones intelectuales que generamos en la Empresa, así como en aquellas que empleamos para el desarrollo de nuestra actividad comercial y que provienen de terceros, respetamos los derechos de autor y propendemos por su protección, sobre lo cual cabe resaltar los siguientes aspectos:

- Se respetan los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones, al retransmitir las señales de televisión abierta a través de nuestro servicio de televisión por suscripción bajo lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001 y el fallo

proferido por la Corte Constitucional en sentencias 654 de 2003 y 1151 de 2003 al respecto, posición reiterada por la Corte en fallo de tutela del 2016. Asimismo, acatamos los fallos de la demanda de competencia desleal presentada por CARACOL y RCN ante la SIC, la cual fue resuelta a nuestro favor en la segunda instancia.

- Seguimos ejecutando los acuerdos y los pagos correspondientes a los derechos representados las Sociedades de Gestión Colectiva con SAYCO, ACINPRO y EGEDA en los términos establecidos.
- A la fecha, no se ha concertado la tarifa con actores, en relación con la remuneración que solicitan por el uso de los derechos que representan.
- Con las sociedades DASC y REDES, que representan a los directores y escritores audiovisuales, respectivamente, nos encontramos en etapa de revisión y discusión de condiciones, según solicitud presentada.
- Se realizó el depósito ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor, de los diferentes capítulos de la miniserie *Patchers* que se viene emitiendo en You Tube dentro del programa *Contigo Conectados*
- Asimismo, la Superintendencia de Industria y Comercio concedió el registro de la marca *Patchers* en las clases 38 y 41 internacional, a nombre de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Marcas

UNE y sus filiales han sido autorizadas por MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. para utilizar la marca Tigo®, la cual tiene presencia en 10 países en Latinoamérica y África, llegando a aproximadamente 50 millones de clientes.

A la fecha, tanto UNE como MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. propietaria de la marca Tigo, tienen registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio diversos signos distintivos asociados a sus marcas, para la prestación de varios servicios dentro de su portafolio y en diferentes clases de la clasificación internacional de Niza. De la misma manera, se cuenta con otras marcas registradas que se han posicionado nacional e internacionalmente como Orbitel.

Uso de software

En Tigo tenemos mecanismos que garantizan el cumplimiento de la normatividad y el respeto de estos derechos. En consecuencia:

1. El software para uso de los empleados es adquirido mediante licenciamiento.
2. Informamos y sensibilizamos permanentemente a todos los colaboradores sobre la obligación de utilizar e instalar únicamente software original y legalizado.
3. Monitoreamos frecuentemente el cumplimiento de los lineamientos para el uso de software.
4. Auditamos los procesos y la gestión de software.
5. Disponemos de lineamientos, procedimientos y políticas para la instalación y uso del software en los equipos de cómputo.

6. A través de la Mesa de Servicio de TI controlamos la instalación de software.
7. Los privilegios en los equipos de cómputo para la instalación de software son controlados.

Además, la Compañía protege la información privilegiada y datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y cláusulas de confidencialidad, como secretos empresariales.

Cumplimiento de normas

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de 2005, al interior de la Compañía se han establecido sistemas de revelación y control, con fin de garantizar que la información financiera sea presentada adecuadamente. La Compañía adelantó la evaluación, con resultado favorable, del desempeño y operatividad de los mismos, cumpliendo con los estándares fijados por la Compañía, que permiten registrar, procesar, resumir y revelar adecuadamente dicha información. Durante este ejercicio no se presentó ningún fraude, incidente o deficiencia significativa en dichos controles que pudiese afectar la calidad o veracidad de la información financiera ni se presentaron cambios en la metodología de su evaluación.

De conformidad con la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evalúo el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2019, obteniendo una calificación general de "Eficiente", lo que significa que la Compañía genera información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promueve el mejoramiento continuo y facilita la interacción entre las áreas.

De otro lado, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1676 de 2013, la administración declara que La Compañía no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores.

Igualmente, cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de Seguridad Social Integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. La Compañía se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, una copia de este Informe de Gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.

En cumplimiento del artículo 46 de la Ley 964 de 2005, el representante legal de la Compañía certifica que los estados financieros presentados, y este Informe no contienen vicios, imprecisiones ni errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

Operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores

La relación de las operaciones celebradas entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus accionistas se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial. Los administradores de la sociedad no han realizado ningún tipo de operación con UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Gestión transversal en Tigo

Nuestros sistemas de gestión y calidad corporativa

Durante 2020, debido al COVID-19, nuestra gestión corporativa se evaluó remotamente, con un resultado exitoso que se evidenció en las diversas auditorías internas y externas, realizadas por los entes de control, juntas directivas, comités directivos, grupos de interés y los grupos empresariales MIC y EPM. Esto, gracias a su revisión permanente mediante los planes de trabajo y mejoramiento, los presupuestos de operación, y los indicadores de procesos y desempeño, para:

Durante el año tuvimos las siguientes verificaciones:

- Bureau Veritas Certification – BVQI hizo auditorias al Sistema de Gestión Integral conformado por las normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental, ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión del Servicio, ISO 20000-1:2018 y la migración de OHSAS 18001:2017 a ISO 45001:2015 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El Concejo Colombiano de Seguridad efectuó la Calificación RUC – Registro Único para Contratistas.

De estos ciclos de verificación identificamos las siguientes fortalezas y oportunidades que gestionamos para favorecer la mejora continua en nuestros procesos y proyectos organizacionales.

- Implementamos efectivamente todos los Sistemas de Gestión Integral, así como su mantenimiento y apropiación dentro de la cultura corporativa, donde los líderes de procesos son sus principales promotores.
- Estamos certificados en las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 27001:2013 y tenemos evaluaciones con efectividad del 100% en controles SOX.
- Somos una empresa comprometida con la seguridad de la información, lo que se demuestra en el compromiso de la alta dirección y la madurez de este Sistema Integral de Gestión.
- Tenemos en nuestra operación un enfoque eficaz y responsable con el medio ambiente, definido en los lineamientos del modelo de gestión.

Evaluación de la gestión corporativa

Las evaluaciones internas y externas realizadas de la gestión corporativa durante 2020 concluyeron que hemos establecido y mantenido el Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 45001 y RUC; demostrando que cumplimos con las condiciones de los productos y servicios incluidos en el alcance de estas certificaciones, la política y los objetivos corporativos. En este sentido, podemos afirmar que la gestión de Tigo es:

• **Adecuada:** el Sistema de Gestión Integral (SGI) se encuentra implementado y conforme con los requisitos de los clientes, las condiciones legales y reglamentarias, los requisitos de la propia empresa y los de las normas de referencia.

• **Conveniente:** los objetivos de los procesos del Sistema de Gestión Integral de Tigo y sus indicadores de gestión están alineados con los objetivos estratégicos de la Compañía. Es importante destacar que el sistema ha facilitado esta alineación y permitido la convergencia de las empresas que se han integrado en los últimos años. Además, se pudo evidenciar el grado de alineación o coherencia del Sistema con las metas y políticas organizacionales. Desde los distintos ámbitos de aplicación del Sistema (calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, gestión de la seguridad de la información) se contribuye al logro de los objetos de empresa.

• **Eficiente, eficaz y efectiva:** los resultados de los indicadores de gestión, la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos estratégicos conducen a concluir que el SGI está siendo eficaz y ha permitido contribuir al buen desempeño de la compañía.

De esta manera se puede afirmar que el Sistema de gestión integral es conveniente, en tanto se pudo evidenciar el grado de alineación o coherencia del Sistema con las metas y políticas organizacionales. Desde los distintos ámbitos de aplicación del sistema (calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, gestión de la seguridad de la información) se contribuye al logro de los objetos de empresa.

Los recursos para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión corporativa durante este período se aseguraron a través de la asignación presupuestal y de recursos humanos correspondientes.

Nuestro reto para el 2021 es garantizar la recertificación del Sistema de Gestión Integral para los próximos tres años, así mismo, que este continúe apalancando la gestión corporativa para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y las necesidades de nuestros grupos de interés.

Sistema de control interno

Desde el 9 de enero de 2019, Millicom se encuentra listado en la Bolsa de Valores Nasdaq, lo cual implica que, nuestra Compañía está sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, en adelante "SOX", que busca fortalecer la transparencia de la información financiera y disminuir riesgos asociados al fraude y/u omisión.

Durante el año 2020, nos enfocamos en el rediseño de controles clave y en la implementación de mejoras a los controles SOX, identificando actividades que pueden ser ejecutadas de manera preventiva y eficiente, logrando calificación de desempeño adecuado en la efectividad de los controles. Tenemos seis procesos de negocio incluidos en este alcance: (i) Activos Fijos, (ii) Compras a pagar, (iii) Ventas a cobrar, (iv) Cierre e informes financieros, (v) Tesorería y (vi) Nómina; más un proceso transversal y robusto de tecnología de la información, que nos ha permitido consolidar aún más nuestra credibilidad financiera, asegurando la generación de información íntegra y confiable para la gestión del negocio y para nuestros inversionistas. Con las mejoras implementadas logramos la estandarización y optimización de los procesos clave, para finalmente entregarle a nuestro cliente una mejor experiencia. Como conclusión de la evaluación de los auditores externos, no se identificó ninguna deficiencia significativa/material en el ejercicio SOX de 2020.

Para el año 2021, continuaremos reforzando la cultura de autocontrol, que nos permita fortalecer nuestro sistema de control interno de manera integral y efectiva.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, puede concluirse que el sistema de control interno ha venido evolucionando satisfactoriamente, sin que se adviertan niveles de riesgo que puedan comprometer la continuidad de la operación, la sostenibilidad del negocio o la viabilidad jurídica y financiera de la Compañía.

Así mismo, en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2020 para UNE EPM Telecomunicaciones S.A., Colombia Móvil S.A., Edatel S.A. y Orbitel Servicios Internacionales S.A.S., obteniendo una calificación general de Eficiente, lo que significa que dichas compañías generan información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promueven el mejoramiento continuo y facilitan la interacción entre las áreas.

Gestión de riesgos y continuidad de negocios

Gestión de Riesgos
Contamos con un proceso de gestión para la identificación, análisis, evaluación, monitoreo, seguimiento y mejora continua de los riesgos que puedan impactar los procesos de la cadena de valor y el cumplimiento de los objetivos. Con base en ello tomamos decisiones, teniendo en cuenta la dinámica del negocio y las necesidades de información de la alta dirección. De cara a la pandemia, algunos riesgos se incrementaron y fueron re priorizados para mitigar sus impactos. Atendimos un 100% de ellos, concentrándonos en los procesos, proyectos y contratos críticos del negocio.

- Analizamos los riesgos operacionales con los responsables de nuevos productos, proyectos y contratos, elaborando el mapa de riesgos sobre los procesos de la cadena de valor y realizando monitoreo semestral.
- Continuamos mejorando la gestión de riesgos en procesos, gracias a la implementación de controles SOX en la Compañía.
- Iniciamos el despliegue de riesgos tácticos como una evolución de esta gestión.

Logramos un flujo de información pertinente con respecto a los efectos del COVID-19 para la Compañía. Así acompañamos decisiones sobre temas relevantes como:

- Propuestas de ahorro en diferentes áreas de la Compañía.
- Identificación y estrategias de continuidad para proveedores críticos.
- Diseño e implementación de herramientas para priorizar proyectos por impacto COVID-19.

Gestión de la continuidad de negocio
Ante el desafío mundial generado por la pandemia, respondimos de forma oportuna, gracias al fortalecimiento de las estrategias de continuidad de negocio.

- Mantuvimos la disponibilidad de los servicios, el gobierno y la respuesta de crisis, además de la ejecución de pruebas y simulacros para enfrentar posibles escenarios que afectaran la continuidad de la operación.
- Revisamos los riesgos de desabastecimiento de suministros, que provenían principalmente, desde las zonas más afectadas en el inicio de la pandemia.
- Preparamos a nuestros proveedores y aliados para lograr una conectividad funcional y segura para el trabajo remoto.
- Trabajamos para fortalecer la resiliencia organizacional, protegiendo la salud y la vida de nuestros colaboradores y usuarios, manteniendo la promesa de servicio y respondiendo a la confianza de nuestros inversionistas.

Gestión de la ética y la transparencia corporativa

Estamos comprometidos con el actuar ético de nuestros grupos de interés. Durante el 2020 continuamos consolidando nuestro Programa de Ética y Cumplimiento, donde uno de nuestros mayores desafíos fue garantizar el funcionamiento de los mecanismos de reporte, sensibilizando a

las audiencias sobre la confidencialidad y objetividad en la investigación de cada situación reportada.

Nuestros mecanismos de reporte son:

- Página web www.tigo.com.co / ética empresarial: https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/
- Portal interno de Ética y Cumplimiento: https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/
- Correo electrónico: línea-etica@tigo.com.co
- Línea Ética: 018000521100
- Direccioncompliance@tigo.com.co
- Sarlaft@tigo.com.co
- Formulario ROI-Reporte de Operación Inusual: https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1

*Están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana
*Son administrados por un tercero independiente y bajo las mejores prácticas
*A través de estos canales recibimos y gestionamos 145 casos en 2020

Adicionalmente, como parte de nuestra gestión ética:

- Realizamos 162 comunicaciones internas y externas para promover nuestras buenas prácticas y reforzar nuestras políticas.
- Renovamos la imagen de nuestro Blog de Ética y Cumplimento.
- Entrenamos al 97.3% de los empleados activos en el Código de Ética, Anticorrupción y Antisoborno, Conflicto de Interés y Regalos y atenciones.
- El 100% de las inducciones corporativas contaron con contenidos sobre ética y transparencia.
- Capacitamos en Debida Diligencia al 100% de empleados de las áreas de compras y gestión inmobiliaria.
- Revisamos y actualizamos las políticas de acuerdo con la normatividad vigente y a los mejores estándares internacionales de cumplimiento.
- Actualizamos nuestras matrices de riesgos.
- Ejecutamos los ciclos de Auditoría Interna y Externa a nuestro Programa de Ética y Cumplimiento.
- Realizamos 5 sesiones de nuestro Comité de ética durante el año.
- Presentamos a la Junta Directiva, cada semestre, los avances y gestión del Programa.
- Seguimos monitoreando a clientes, empleados, miembros de Junta Directiva, proveedores, accionistas y debidas diligencias ampliadas.

- Implementamos un nuevo Modelo de Segmentación de contrapartes.
- Reportamos a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF), además de otros entes de control.
- El 97,6% de empleados activos hicieron la Declaración de Conflicto de Interés y un 97,3% realizaron la declaración Antisoborno y Anticorrupción.
- Participamos en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de Antioquia y en la Medición de Transparencia por Colombia.

Con orgullo nos destacamos nuevamente en la Medición de Transparencia por Colombia (MTE), superando nuestros resultados con relación al año 2018, destacándonos como una de las empresas con mejores prácticas en anticorrupción. Adicionalmente, esta entidad destacó como una buena práctica para prevenir actos de corrupción nuestra Política "Eleva tu voz".

Nuestro Comité de Ética está conformado por miembros de la Alta Dirección, un miembro independiente y dos representantes de los empleados. En él se analizan y toman decisiones sobre los componentes del Programa de Ética y Cumplimiento; fortaleciendo el papel del Gobierno Corporativo, los mecanismos de reporte y la cultura ética organizacional.

Protección y privacidad del cliente

Seguridad de la información

En 2020 trabajamos en la mejora continua de la protección de la información, fortaleciendo la estrategia y los controles para mitigar impactos en la operación del negocio, y en los datos de nuestros clientes, empleados y proveedores.

- Adaptamos las protecciones de seguridad de la información a las necesidades del trabajo remoto dado el evento mundial de pandemia.
- Nos enfocamos en la validación, fortalecimiento y mejoramiento de los controles asociados a las configuraciones básicas de seguridad en aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos.
- Fortalecimos y actualizamos los perímetros de ciberseguridad de nuestras redes de telecomunicaciones.
- Mantuvimos la certificación en ISO 27001 e incrementamos el nivel y calidad de cumplimiento de los controles de seguridad SOX.
- Mejoramos y estabilizamos procesos como la gestión de vulnerabilidades y la gestión de incidentes para enfrentar los eventos de ciberseguridad.
- Sensibilizamos y educamos a nuestros grupos de interés en seguridad de la información y prevención de ciberdelitos, a través de cursos y campañas de comunicación.

Habeas Data

Para la ejecución del programa de protección de datos personales de Tigo, uno de los focos principales en el 2020 fue salvaguardar la información personal de nuestros clientes, para asegurar

sus derechos en el marco de la emergencia sanitaria declarada en el país y que nos puso en la tarea de atender solicitudes de este tipo de información por parte de autoridades. En estricto apego a las normas sobre la materia:

- Respondimos a cada una de estas solicitudes, verificando siempre que la entidad solicitante fuera competente para ello, que la información sirviera para las finalidades de mitigación de la emergencia y que no se vulneraran los derechos de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.
- Actualizamos y publicamos el documento "Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos" para informar el número de solicitudes, las autoridades que las hicieron y el proceso interno de atención de estos casos. Este documento se encuentra en el link https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/regimen-de-proteccion-al-usuario/datos-personales.
- Emprendimos diferentes acciones para incrementar los estándares de protección de los datos personales, donde se crearon o mejoraron procesos en: la verificación de la existencia de autorización de los titulares para el uso y tratamiento de sus datos personales, la atención de solicitudes de actualización y/o supresión de información personal y el aseguramiento de la calidad de la información en nuestros sistemas. Estos procesos se sometieron a auditorías internas y externas para garantizar su efectividad.

Reputación Corporativa

La gestión de la reputación en Tigo es una prioridad, evidente en el relacionamiento que tenemos con nuestros grupos de interés, considerando los temas relevantes para cada uno de ellos y siempre alineados con el propósito de conectar cada vez a más colombianos. En el 2020, uno de los retos más importantes fue mantener la cercanía, debido a las condiciones que el COVID-19 impuso en el mundo y a la prevalencia de la virtualidad, lo que nos obligó a adaptar las iniciativas de relacionamiento a esta nueva realidad.

- Realizamos alrededor de 40 charlas virtuales / webinars sobre transformación digital, mediación proactiva, apropiación de la tecnología, ciudades inteligentes, retos de la Industria TIC, cuidado del medio ambiente, liderazgo, herramientas para la educación en línea, aprovechamiento del Wi-Fi, entre otros temas, ofreciendo herramientas a nuestros grupos de interés para mitigar o afrontar los efectos de la crisis.
- Durante 2020 seguimos avanzando en nuestros espacios de mejores prácticas, dando continuidad a nuestras reuniones con líderes de empresas de diferentes compañías - denominadas Client Circles o Círculos de Experiencia. Hicimos 5 sesiones (4 de ellas virtuales), incluyendo 2 mesas de trabajo, para abordar iniciativas conjuntas, compartiendo nuestro conocimiento y aprendiendo de las buenas prácticas de otras organizaciones.
- Le apostamos a la generación de conocimiento a través de eventos académicos como el 4° Foro Tigo rEvolución con la participación de 1.300 personas y el foro de Transformación digital de los medios a nivel global con Yusuf Omar, reconocido influenciador internacional. Cerramos el 2020 con el evento Con Tigo en la ruta hacia el 5G, desarrollando el más

ambicioso ejercicio de pruebas 5G en Colombia (7 casos de uso simultáneos) y con asistencia presencial y virtual al mismo tiempo.

- Nos consolidamos en las redes sociales institucionales de LinkedIn y Twitter, incluyendo las cuentas personales de Marcelo Cataldo como líder de la Compañía, superando las metas del año en todos los indicadores de crecimiento.

En el ranking de las 100 empresas con mejor reputación de Colombia nos ubicamos en la posición 51, fue un año muy exigente para nuestra industria, sin embargo, de las 3 Telcos incluidas en la medición de Merco Empresas somos la compañía que mejor se ha comportado en percepción de reputación durante los últimos 5 años. Por su parte, en Merco Talento ocupamos el puesto 51, mejoramos 2 posiciones con respecto al año anterior. Y, Marcelo Cataldo, presidente de la compañía, ocupó el puesto 45 en Merco Líderes, subiendo 38 posiciones.

Gestión Ambiental

2020 fue un año de retos y también de oportunidades, especialmente en los temas ambientales relevantes para nuestros grupos de interés, como la gestión de residuos, las acciones frente al cambio climático y la eficiencia energética.

La pandemia visibilizó que, aunque nuestro consumo de recursos fue menor, la productividad de la Compañía no se vio afectada, y nuestra gestión ambiental se llevó a cabo integralmente pese al desafío de la virtualidad.

Voluntariado ambiental

Debido a la dinámica del 2020, enfocamos este voluntariado en la migración de las actividades de sensibilización y cultura ambiental presenciales hacia formatos digitales, aprovechando las redes sociales institucionales y las de los voluntarios, que ante la emergencia sanitaria estaban trabajando desde sus casas, para divulgar contenidos como trivias, retos, webinars, talleres, entre otros. De esta forma:

- Abordamos temáticas como el uso eficiente de recursos (energía y agua), compostaje, huertas caseras, seguridad alimentaria, transformación de plantas en productos de aseo y cambio climático.
- Impactamos empresas, universidades, familias de nuestros voluntarios y comunidad en general.
- Multiplicamos nuestros beneficiados en un 700% respecto al 2019, llegando a más de 21 mil personas.
- Cerramos 2020 con 240 voluntarios (20% más que en 2019), los cuales a través de sus actividades aportaron un total de 1.804 horas.

Responsabilidad ambiental operacional

- A pesar de la contingencia por COVID-19 continuamos gestionando residuos ordinarios, reciclables, especiales y peligrosos en nuestras sedes.
- Debido al trabajo remoto implementado desde marzo, redujimos un 51% en la generación total de residuos con respecto al 2019, alcanzando 120 toneladas.
- Aumentamos al 47% el porcentaje de residuos aprovechables (2% más que en 2019).
- Recolectamos y gestionamos dos toneladas de residuos para prevenir la propagación del COVID-19, aplicando el protocolo de bioseguridad promulgado en la resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Continuamos la alianza con la Fundación Ecomunidad, para usar y promover el aplicativo “Recypuntos”, que permite a los usuarios identificar puntos de acopio por tipo de residuo, programar la recolección y darle gestión final.
- Manteniendo nuestra certificación bajo la norma ISO 14001:2015, sin hallazgos, tenemos un Sistema de Gestión Ambiental óptimo.

- Levantamos nuestra línea base para el cumplimiento de metas del plan posconsumo de envases y empaques de la ANDI (Visión 30/30), acatando las obligaciones de la resolución 1407 de 2018 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Aseguramos la inclusión de criterios ambientales en los pliegos de contratación y de compras de bienes y servicios, y haciendo seguimiento al cumplimiento ambiental en la ejecución de los contratos por parte de nuestros aliados y proveedores.
- Ratificamos nuestra participación en el pacto por la calidad del aire (2020-2023), liderado por la Alcaldía de Medellín, que integra acciones del sector empresarial en el Valle de Aburrá en este sentido y para mitigar el cambio climático. Nuestro aporte se centra en la ejecución del Plan de Movilidad Empresarial, en el mantenimiento de flota moderna, mantenimiento preventivo, uso de flota eléctrica, optimización de viajes, uso de energías renovables y el sostenimiento del voluntariado ambiental.

Gestión de residuos electrónicos

En la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) incluimos: I) Recolección y reacondicionamiento de CPE para TV e internet, II) Reciclaje de equipos terminales celulares y sus accesorios en dispositivos de tiendas, III) Reciclaje de RAEES en sedes propias y IV) Subasta de RAEES, teniendo en cuenta los requisitos ambientales para compradores. En este sentido, el total de RAEES generados en 2020 fue de 1.910,5 toneladas, los cuales se detallan a continuación:

Año	Decodificadores, módems y accesorios de la operación fija recolectados (CPES) (Ton)	Celulares y baterías, cargadores, audífonos de la Operación móvil recolectados (Ton)	Otros RAEE generados: Computadores, teléfonos, teclados, cables cobre, coaxial, fibra óptica, red externa (Ton)	Total (Ton)
2019	270,1	0,5	596,4	867
2020	327,3	0,5	1582,7	1910,5

Datos adicionales:

- Aumentamos la recolección de CPES de la operación fija en un 21% vs. 2019, debido al incremento en los canales de recolección.
- Recolectamos celulares y accesorios en los 71 puntos de reciclaje en nuestras tiendas.
- Los RAEE provenientes de la gestión de cable de cobre, coaxial y fibra óptica se triplicaron, pasando de 596 toneladas (2019) a 1.582 en 2020. Esto debido al proyecto de migración de red, que realizó desmonte de cable de cobre para ofrecer a los clientes otras tecnologías que otorgan mejor calidad en el servicio y son menos vulnerables al vandalismo y hurto.

Reacondicionamiento de equipos CPES de la operación fija

Para potenciar la vida útil de los equipos de la operación fija, adelantamos un proceso de reacondicionamiento de equipos, con el que aprovechamos un 87,2% de ellos (10% menos que en 2019). Esto debido al aumento de equipos recolectados que no se podían reacondicionar, los cuales fueron entregados a gestores ambientales:

Año	Equipos Reacondicionados operación fija (Ton)	% de aprovechamiento (Cantidad de Equipos reacondicionados/Cantidad de equipos recolectados)
2019	262,6	97,2%
2020	285,3	87,2%

Los equipos se recogen cuando se desinstala el servicio o cuando requiere un cambio de tecnología. Los canales para su recolección son:

- En tiendas Tigo.
- En el hogar con operador logístico Woden o con operador logístico Interrapidísimo y agendamiento por whatsapp (implementado en 2020).
- En puntos Interrapidissimo (implementado en 2020).

Ruta en portal Tigo: https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115005127067--C%C3%B3mo-realizar-la-devoluci%C3%B3n-del-Decodificador-o-M%C3%B3dem-Tigo-General.

Reacondicionamiento de equipos de red externa

En Pereira se inició la operación del laboratorio de reparación de equipos de red externa: amplificadores, nodos, fuentes y tarjetas, hacen parte de las 10,2 toneladas de equipos que instalamos nuevamente en nuestra red, representando un porcentaje de aprovechamiento del 51,5% de los equipos recolectados en ese laboratorio.

Balance general RAEE

En la siguiente tabla se detalla la generación y aprovechamiento que se le realiza a los RAEE en Tigo:

Generación	Reacondicionamiento		Reciclaje	Aprovechamiento		Manejo ambiental de RAEES (%)
CPES, Computadores, teléfonos, teclados, cables cobre, coaxial, fibra óptica, red externa, celulares y accesorios (Ton)	Equipos CPES Reacondicionados operación fija (Ton)	Equipos reacondicionados red externa (Ton)	Equipos reciclados a través de las subastas con gestores (Ton)	Reacondicionamiento (%)	Reciclaje (%)	
1910,5	285,3	10,2	1615	15,5	84,5	100,0

Cambio climático

Nuestra huella de carbono

Nuestra actividad económica implica la generación de emisiones de CO2 directas e indirectas que contribuyen al cambio climático. En 2020 continuamos con nuestro inventario de gases alcance 1, 2 y 3, bajo el Protocolo de Gases Efecto Invernadero World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute. Como parámetro de comparación también detallamos las emisiones correspondientes al año 2019:

Alcance	Unidades	Operación fija		Operación móvil		Total Tigo	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Ton de CO2 equivalente	598	806	410,00	443	1.008	1.249
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Ton de CO2 equivalente	18.390	25.634	13.644	10.395	32.034	36.029
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Ton de CO2 equivalente	147	64	229	64	376	128
Total emisiones alcance 1,2,3	**Ton de CO2 equivalente**	**19.135**	**26.504**	**14.283**	**10.902**	**33.418**	**37.406**

Alcance 1. Incluye combustibles para respaldo eléctrico y vehículos propios, Alcance 2. Incluye energía eléctrica comprada. Alcance 3. Incluye solo viajes aéreos.

Al calcular nuestra huella de carbono del año 2020, identificamos que:

- Aumentamos las emisiones de alcance 1 porque consumimos mayor combustible para respaldo eléctrico, pero disminuimos emisiones alcance 3 porque tuvimos una reducción del 60% en cantidad de Km asociados a viajes laborales.
- A pesar de reducir el consumo de energía eléctrica a nivel compañía, incrementamos las emisiones de alcance 2, debido al aumento del factor de emisión de CO2 por generación del Sistema Interconectado Nacional.

Nuestro aporte en la lucha contra el cambio climático

Es importante resaltar que, gracias a la continuidad de las iniciativas de eficiencia energética, la optimización de las TIC implementadas por la Compañía, la implementación de flota eléctrica y optimización de viajes para las operaciones logísticas y de premisas, aportamos a la reducción y mitigación del cambio climático:

- **Lanceros:** con este proyecto orientado a optimizar viajes, a causa de los daños reportados por los clientes de hogares, logramos reducir por tercer año consecutivo los kilómetros de desplazamiento para los vehículos que prestan el servicio técnico. Proporcionalmente, este proyecto, desde junio de 2018 ha evitado la emisión de 904 Ton de CO2. El aumento anual, denota una mayor optimización en los kilómetros recorridos y por ende una mayor eficiencia en la huella de carbono:

Año	2018	2019	2020
Emisiones evitadas (Ton CO2)	60	373	472

- **Flota eléctrica:** contamos con dos vehículos tipo camión en Medellín y Bogotá, que dedicamos a actividades logísticas y que, en 2020, recorrieron 8779,4 Kilómetros, lo que equivale a dejar emitir a la atmósfera, cerca de 4,7 Ton de CO2.
- **Eficiencia energética**: con el programa de uso eficiente y racional de la energía (PUREE), que viene implementándose desde 2010, nos centramos en el uso de energías renovables, la búsqueda de equipos y luminarias eficientes y renovación y cambio de equipos con mayores eficiencias en sedes operativas.
    - En Alcance 1: usamos plantas eléctricas sólo en contingencias
    - En Alcance 2: adquirimos equipos con altos porcentajes de eficiencia en consumo de energía eléctrica.
    - En Alcance 3: motivamos el uso de las TIC para la reducción de los viajes aéreos y terrestres. De acuerdo con nuestro reporte en alcance 2, tenemos que:

Consumo energía*	Unidades	2019	2020
Operación Fija	GigaJulios	403.683	453.800
Operación Móvil	GigaJulios	299.512	184.028
Total Tigo	GigaJulios	703.195	637.828

*El dato reportado corresponde a los consumos de energía comprada a las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica.

La reducción del consumo de energía en Tigo se debe a que un alto porcentaje de empleados se encuentran trabajando desde casa, así mismo, algunas tiendas estuvieron cerradas en los primeros meses de la pandemia, reactivándose gradualmente. Si hacemos énfasis en la energía ahorrada a través de las iniciativas PUREE, tenemos que:

Energía ahorrada Reducciones en el consumo de energía	Unidades	2019	2020
Operación Fija	GigaJulios	34.903	22.963
Operación Móvil	GigaJulios	3350,2	967
Total Tigo	GigaJulios	38.253,2	23.930

Durante el año 2020, ahorramos en energía 23.930 GigaJulios, equivalentes al consumo mensual de aproximadamente 43.732 familias, dejando de emitir a la atmósfera 1.352 toneladas de CO2.

Gestión de grupos de interés

Clientes

Negocio de hogares

El cambio en la dinámica del mercado de telecomunicaciones durante el 2020, nos enfrentó al reto de entregar ofertas con mejores atributos a los usuarios, dado que los hogares se convirtieron en el centro de operaciones de las familias y de las actividades laborales. Para enfrentar este nuevo escenario:

- Aumentamos la velocidad de navegación de internet a más de 300 mil hogares de nuestra base de usuarios, y adaptamos su portafolio de productos y servicios, garantizando la conectividad de los hogares más vulnerables.
- Fortalecimos los canales de servicio para ofrecer más alternativas de contacto, dando prioridad a los digitales.

En el 2021…

En 2021 seguiremos enfocados en conectar cada vez más colombianos. Continuaremos con la expansión de nuestra red fija, fortaleciendo los servicios de hogares y adaptando las ofertas a las nuevas realidades que viven nuestros clientes y sus familias.

Negocio móvil

Trabajamos para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes del segmento móvil, realizando en 2020, distintas acciones que impactaron positivamente, tanto a los usuarios de pospago como de prepago:

- Empezamos en la pandemia el despliegue de nuestra red de 700MHz y las optimizaciones técnicas para favorecer una mejor calidad de red y mayor cobertura nacional.
- Nos enfocamos en la implementación y mejoramiento de nuestros canales no presenciales, para atender y dar solución a nuestros clientes en el menor tiempo posible y considerando la emergencia sanitaria.
- Aumentamos la disponibilidad de puntos de venta y presencia en la red de distribución para estar más cerca de los clientes, optimizando al máximo sus desplazamientos.

En pospago, mantenemos una oferta competitiva, con foco en la captación de calidad a través del proceso de portabilidad, que desde julio de 2020 se redujo a 1 día hábil, incrementando la participación de estas activaciones sobre el total de nuestras ventas.

Ofrecemos a nuestros clientes del segmento prepago un portafolio de servicios con voz ilimitada a todo operador dentro de una oferta relevante y competitiva en el mercado de telefonía. Ampliamos las estrategias de adquisición a través del crecimiento en la venta de paquetes, reflejando un

crecimiento en ingresos y un aumento considerable de nuestra base de usuarios prepago 4G LTE con respecto al año anterior.

En el 2021…

- Seguiremos trabajando en nuestra propuesta de valor, ofreciéndole a todos nuestros usuarios la mejor oferta y experiencia.
- Simplificaremos nuestros procesos de cara a cliente y ampliaremos nuestros canales.
- Continuaremos el despliegue de nuestra red en la banda de 700MHz.

Negocio de Empresas y Gobierno

En 2020 nos esforzamos en seguir mejorando la calidad de nuestros servicios, así como la percepción que nuestros clientes tienen del mismo, a través de las siguientes acciones:

- Migramos un número importante de clientes cuyo servicio operaba en red de cobre, hacia redes más eficientes como la fibra óptica y HFC (Hybrid Fiber Coaxial)), aumentando la calidad de imagen en televisión y mejorando la velocidad de descarga en los servicios de internet.
- Mejoramos los canales de contacto existentes y desarrollamos aún más los medios digitales de atención como los chats de servicio Web y WhatsApp, y nuestro propio ChatBot.
- Adaptamos las ofertas comerciales al escenario de la pandemia, ofreciendo a las clientes alternativas para mitigar la afectación en su operación, facilitar el reto del trabajo en alternancia o remoto y minimizar los riesgos para la continuidad de sus negocios.
- Lanzamos ofertas de planes móviles con capacidades incrementadas en datos y voz y una experiencia de cliente mejorada.
- Enriquecimos la oferta de servicios fijos con aplicaciones de productividad y colaboración.
- Fortalecimos nuestras ofertas digitales con el despliegue de soluciones SD-WAN, SD-LAN, Cloud y Ciberseguridad para grandes empresas en los principales sectores de la industria y el gobierno.

En el 2021…

Trabajaremos constantemente para entregar a nuestros clientes de internet una mayor velocidad sin costo adicional. Además, desarrollaremos funcionalidades en la oferta móvil que optimice la experiencia del cliente empresarial. Seguiremos motivando la convergencia para que nuestros usuarios opten por un portafolio de servicios móvil, fijo y digital integrado, y finalmente, desarrollaremos las capacidades para el despliegue de ofertas digitales Multi-Cloud – World Class.

Colaboradores

En Tigo creemos que nuestra gente es el alma de nuestra empresa, pues gracias a ellos seguimos conectando cada día a más colombianos, aún en un entorno retador de pandemia que no fue ajeno a nuestro talento humano. Al cierre de 2020, contamos con un total de 3.810 colaboradores, distribuidos así:

Concepto	UNE	TIGO	EDATEL	OSI - CTC	Total
Cantidad Colaboradores	1.409	1.992	394	15	3.810
Participación Porcentual	**37%**	**52%**	**10%**	**0%**	**100%**

En un entorno marcado por el desempleo, aportamos a la movilización de la economía colombiana conservando el empleo en las diferentes regiones, siempre en un marco de diversidad e inclusión.

Detalles sobre nuestros colaboradores

Rango de Edad	Noroccidente	Centro	Costa	Occidente	Oriente	Total
Menor de 30 años	3,1%	2,1%	2,3%	1,2%	0,7%	9,4%
Entre 30 años y 50 años	36,8%	16,4%	8,7%	10,5%	3,3%	75,7%
Mayor de 50 años	10,1%	1,0%	0,3%	3,4%	0,1%	14,8%
Total	**50,1%**	**19,5%**	**11,3%**	**15,1%**	**4,1%**	**100,0%**

El 41.5% de nuestros colaboradores son mujeres.

Rango de Edad	Femenino	Masculino	Total
Menor de 30 años	185	175	360
Entre 30 años y 50 años	1.249	1.636	2.885
Mayor de 50 años	149	416	565
Total	**1.583**	**2.227**	**3.810**
%	**41,5%**	**58,5%**	**100%**

Con la gestión de nuestro talento humano velamos por nuestra sostenibilidad, garantizamos la satisfacción de los clientes, a través de una generación de valor continua, que movilizamos con una cultura corporativa retadora e innovadora, donde los líderes son protagonistas para seguir atrayendo, desarrollando y reconociendo a los equipos de trabajo.

Programa de beneficios

En 2020, a través del plan de beneficios aportamos a la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

- Entregamos 10.922 beneficios que equivalen $12.779 millones de pesos.
- Apoyamos a 62 colaboradores en la consecución de vivienda, entregando $7.131 millones de pesos en calidad de préstamos hipotecarios.

Formación y desarrollo profesional

Nuestra estrategia de formación y desarrollo se fundamenta en la Universidad Tigo, que busca incrementar las capacidades individuales y organizacionales de cara al logro de los objetivos estratégicos y a la transformación corporativa. Por esta razón, conformamos las escuelas de Procesos, Liderazgo, Experiencia de Cliente, Transformación Digital, Innovación y Agilidad y Corporativa, así como un programa de Certificación en Transformación del Negocio. A través de ellas, desplegamos diversos formatos como cursos, talleres virtuales, sesiones en vivo con expertos internos y externos.

Durante 2020:

- Realizamos 802 cursos o eventos impactando a 3.711 personas
- Invertimos 61.319,5 horas en capacitación.
- Nuestras líneas temáticas fueron: Transformación digital, Innovación y agilidad, experiencia de cliente, procesos, liderazgo y lineamientos corporativos.
- Hicimos 51 eventos en vivo y generamos más de 150 títulos en nuestra Universidad Tigo, sobre liderazgo en tiempos de crisis y desarrollo de habilidades para hacer frente a la nueva normalidad.

Los principales eventos de formación fueron:

- Programa de certificación en transformación del negocio: con 600 estudiantes activos y duración de un año.
- Digital Open Space: evento digital que reunió a 20 expertos internos y externos, y contó con más de 1.300 conexiones, para hablar sobre temas de Transformación Digital, Innovación y Agilidad, Revolución Tecnológica, Liderazgo y Macrotendencias.
- Adelantamos cursos virtuales y presenciales en diversos temas de interés para nuestros colaboradores directivos y profesionales, alcanzando más de 61.320 horas de formación, de la cuales el 14% fueron para directivos y el 86% para la base de colaboradores.

Selección del talento humano

Privilegiamos la diversidad e igualdad de oportunidades, promovemos y atraemos el mejor talento, de manera integral y transparente. Agregamos valor al elegir perfiles ajustados a nuestra cultura, con habilidades y los conocimientos necesarios para lograr las metas organizacionales. Por eso en 2020:

- Llevamos a cabo procesos de selección con candidatos internos y externos a nivel nacional, para ocupar posiciones que representaron el 9,5% del total de colaboradores al cierre de 2020. Nuestra tasa de rotación de personal fue de 5.5%.
- Brindamos la oportunidad a 447 estudiantes universitarios de realizar su práctica empresarial en nuestra Compañía, por medio de un contrato de aprendizaje. Así acompañamos su proceso de formación, enriquecemos la gestión de conocimiento y nos posicionamos como una empresa atractiva para los jóvenes.

Seguridad y Salud en el trabajo

Promovemos la protección de nuestros trabajadores y grupos de interés a través de ambientes de trabajo seguros, donde la integridad física y mental es una prioridad. Muestra de lo anterior se refleja en la disminución de la tasa de accidentalidad de nuestros trabajadores disminuyendo un 40% con respecto al 2019, pasando de 1,60% a 0,95% en 2020.

Otras medidas y acciones preventivas en Seguridad y Salud en el Trabajo que complementaron este enfoque de prevención fueron:

- Fortalecimiento de los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, encargados de la prevención y vigilancia de las normas y reglamentos al respecto.
- Nuestro Comité de Convivencia trabajó continuamente en la identificación y trámite de posibles conductas de acoso laboral.
- Nos apoyamos en nuestra Brigada de Emergencias como soporte y acompañamiento antes, durante y después de una emergencia.
- Migramos nuestras capacitaciones a un modelo virtual, adaptándonos a la nueva normalidad y ofreciendo más de 11.800 horas de formación.

Enfocados en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, el cumplimiento normativo, y su verificación a través de las auditorías internas y externas, logramos importantes avances pues pasamos en la calificación RUC de 84% en 2019 a 88% en 2020.

De cara a la pandemia del COVID-19:

- Gestionamos la cultura de autocuidado, enfocados en la implementación de medidas de bioseguridad para la prevención de contagios tanto en las actividades laborales como personales.
- Hicimos seguimiento y acompañamiento a nuestros trabajadores y contratistas con resultado positivo en la prueba de COVID-19.
- Suministramos elementos de bioseguridad a los empleados para proteger su integridad y garantizar la continuidad de la operación en un ambiente seguro.
- Construimos procedimientos, estándares y políticas para definir las conductas adecuadas en el marco de la prevención del virus.
- Implementamos herramientas digitales para facilitar el cerco epidemiológico, cuidando a nuestros grupos de interés.
- Formamos a un equipo de primeros auxilios psicológicos para acompañar a los trabajadores.
- Acompañamos y asesoramos la implementación del trabajo remoto.

En el 2021…

nos concentraremos en el oportuno seguimiento de las novedades de salud de nuestros trabajadores, la entrega de elementos de protección personal y el fomento de una cultura de autocuidado. Seguiremos promoviendo actividades en el marco de nuestro modelo de gestión para cumplir con los requisitos legales, apalancándonos en la transformación digital para la promoción de la salud.

Asociación sindical

Estos son los sindicatos constituidos al interior de la Compañía al cierre de 2020, con su detalle de afiliados y su correspondiente porcentaje de afiliación:

TOTAL EMPLEADOS	3.810
SINDICALIZADOS	1.566
% SINDICALIZACIÓN	41,10%

Sindicato	# Afiliados	% Afiliación
SINTRAEMSDES	989	25,96%
SINTREUA	524	13,75%
UNIGEEP	343	9,00%
SINPRO	247	6,48%
UNITRAE	212	5,56%
SINTRAEDATEL	201	5,28%
SINTRAUNE	107	2,81%
SINTRASERTIC	106	2,78%
UNITRATEL	74	1,94%
SINTRATELECORREOS	26	0,68%
SINTRAEPMTELCO	9	0,24%
SINTRAESTATALES	1	0,03%

Nota: un colaborador puede afiliarse a más de un sindicato, por eso, la sumatoria del porcentaje de afiliación supera el 100%.

Relacionamiento con los sindicatos:
Las acciones que desplegamos están encaminadas a mantener un relacionamiento directo con las diferentes organizaciones sindicales, enmarcados en el cumplimiento de las convenciones colectivas de trabajo y laudos arbitrales que se encuentran vigentes al interior de nuestras empresas.

Cultura Tigo

- En 2020 enfatizamos en la comprensión de los pilares culturales y sus comportamientos, para avanzar en su adopción y facilitar la adaptación de los colaboradores al trabajo remoto, por medio de actividades digitales que promovieron temas como: el liderazgo a distancia, la gestión de la familia y el cumplimiento de metas bajo el nuevo contexto social y económico.
- Fortalecimos el equipo de facilitadores de cultura, reclutando y entrenando a 60 nuevos integrantes. En total, 110 colaboradores apoyan el despliegue de nuestra estrategia cultural.
- Aplicamos la encuesta de cultura con una participación del 82,7%. (3.177 recibidas de 3.840 esperadas)
- Cerramos en un 12% la brecha de cultura en todas las dimensiones propuestas (2019 vs 2020). Los resultados de cultura fueron socializados la Compañía y con detalle por áreas.
- Realizamos dos talleres de cultura para todos los colaboradores (2.300 empleados impactados en cada taller).
- Tuvimos una satisfacción de los talleres de 4,8 (Escala de valoración de 1 a 5)

	CULTURA RESPONSABLE	CULTURA COMPETITIVA	CULTURA HUMANISTA	TOTAL CULTURA
2019	2,42	2,46	2,28	**2,39**
2020	2,69	2,78	2,57	**2,68**

En pandemia, nuestra premisa fue “Distanciados pero siempre conectados”.

- Implementamos encuestas periódicas sobre la adaptación de nuestros colaboradores a la situación de emergencia y a la nueva realidad.
- Realizamos webinars, charlas, actividades y contenidos sobre bienestar emocional y gestión del tiempo.
- Implementamos un programa de atención primaria para los colaboradores con riesgo psicológico, con el que atendimos 67 casos, escalando 7 a compañías especializadas en salud mental.

Diversidad e Inclusión

Durante el 2020, dimos continuidad a nuestra estrategia de diversidad e inclusión, apalancados en la encuesta realizada en 2019, establecimos las prioridades, los objetivos y activamos un gobierno interno para gestionar el plan.

En ese sentido conformamos un Comité patrocinador liderado por presidencia y con la presencia de los Vps. de Asuntos Corporativos, Gente Tigo, Abastecimiento y Operaciones; un comité operativo con representantes de talento, sostenibilidad y comunicaciones; convocamos la creación de una mesa consultiva entre toda la compañía, al cual se inscribieron 56 personas, representantes de todas las regiones, grupos etarios y áreas de la organización. A lo largo del año implementamos diferentes actividades, que incluyó uno de los talleres de cultura, actividades de comunicación y capacitaciones.

Para el 2021, seguimos avanzando en el plan de trabajo propuesto, con énfasis en sesgos inconscientes desarrollaremos en el primer trimestre capacitaciones para el comité de presidencia, la mesa de diversidad & inclusión y el comité operativo de D&I. Además de las acciones relacionadas con procesos de selección, beneficios, formación, compras, comunicaciones, entre otros.

Comunicación interna

El COVID-19 implicó que todos los espacios presenciales de comunicación fueran transformados en encuentros 100% virtuales, además con el objetivo de fortalecer la cohesión y mitigar la incertidumbre, aumentamos la frecuencia de los mismos, garantizando así la difusión de la información y generando más espacios de conversación.

Mientras en 2019 realizamos 4 conversatorios de líderes, en 2020 tuvimos 27 conversatorios. Por su parte, los conversatorios con todos los empleados que llamamos, Todos Conectados, que anualmente eran 4, en 2020 tuvimos 8 conversatorios. Para el 2021 tenemos planeado realizar un Conversatorio de líderes y un Todos Conectados cada mes.

Igualmente aumentamos el número de comités primarios ampliados en las áreas, propiciando mayores encuentros en cada vicepresidencia, continuamos con los Cafés entre áreas, incluimos espacios de encuentro que llamamos Happy Hour, activamos virtualmente las celebraciones de aniversario de la compañía, cumpleaños de los empleados, amor y amistad, Halloween y navidad, y generamos acciones de interacción en los equipos para compartir conocimientos y habilidades tanto de índole profesional como personal.

Continuamos con la celebración de los #viernesazules, renovamos la imagen y el lenguaje de los medios internos de comunicación, duplicamos el número de contenidos en video, utilizamos WhatsApp como un canal complementario y de alta efectividad, implementamos nuevas herramientas que nos permitieran participación e interacción como Padlet, foros y encuestas Teams, Menti, etc.; y creamos nuevas comunidades en la intranet (COVID-19, Diversidad e inclusión, Voluntariado Tigo, SOX, Innovación, Gestión del conocimiento) la cual recibió durante el año más de 5 millones de visitas.

Finalmente, en las 2 evaluaciones semestrales que hacemos a colaboradores sobre la comunicación interna, vimos un crecimiento en todos los indicadores, aumentando la satisfacción general con la gestión realizada en 2020. Algunas cifras: el 98% dijo estar muy interesado por las comunicaciones internas, mejoramos 1 punto vs 2019; el 95% consume los medios siempre o casi siempre, subimos 6 puntos vs 2019; el 95% calificó entre 4-5 su nivel de satisfacción vs 2019 que fue el 88 %. Los medios favoritos fueron el boletín Conectados (emisión semanal) y el Todos Conectados (mensual).

Voluntariado Corporativo

Nuestro voluntariado nace tras un interés de la Compañía por fomentar una cultura organizacional pensada desde y para la sostenibilidad. Contamos con dos modalidades de voluntariado en las que participan colaboradores de diferentes regiones del país, que hemos capacitado para este fin.

- Social: desarrollamos actividades asociadas a nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, Contigo Conectados, que promueve el uso responsable y creativo de internet.

Así, fortalecemos competencias digitales, la mediación proactiva y la innovación social con niños, niñas, adolescentes, padres y madres de familia, adultos mayores y docentes.

- Ambiental: nos enfocamos en acciones de cultura ambiental con empleados y comunidad en general, para la implementación de prácticas cotidianas relacionadas con la mitigación del cambio climático, la gestión de residuos, y la optimización de los recursos naturales.

Voluntariado Corporativo	Social		Ambiental	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Cantidad de voluntarios	544	494***	199	240
Total horas voluntariado*	28.304**	5.651	5.208	1.804

**Las cifras reportadas para el total de voluntarios se presentan al cierre del 31 de diciembre de cada año.*
***El total de horas de voluntariado para 2019 incluye las horas de 2018. Para 2020 el número de horas es mucho menor debido al estado de pandemia que se vivió durante ese año, impidiendo el normal desarrollo del voluntariado.*
****El descenso en el número de voluntarios dentro del voluntariado social corresponde a retiros de empleados de la Compañía, cambio de modalidad de voluntariado o retiro del programa.*

Ante los desafíos que impuso el COVID-19, nos retamos a repensar cómo podíamos seguir aportando al uso positivo de internet y al cuidado del planeta. Firmes con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, no solo con la tecnología sino desde el corazón.

- Migramos todas nuestras acciones de voluntariado social y ambiental a formatos digitales, acordes con la nueva realidad de nuestros grupos de interés.
- Realizamos lecturas en voz alta de material pedagógico, debates sobre los desafíos que presenta la tecnología, charlas y guías pedagógicas para docentes, entre otras actividades virtuales de tipo social.
- Creamos en www.contigoconectados.com la sección Quédate en Casa, en la que incluimos contenidos especiales sobre el uso de la tecnología en el hogar. Este fue uno de los primeros pasos para dar vida a nuestro voluntariado digital.
- Implementamos talleres, webinars y trivias para promover una cultura ambiental en el hogar, extendiendo el alcance a las familias de los voluntarios.

Principales logros de nuestro voluntariado social:

- Implementamos con éxito el voluntariado digital, apoyándonos en las redes sociales de los voluntarios y apalancados en los contenidos de Quédate en Casa, pertinentes en la nueva realidad digital de las familias y los entornos educativos.
- Seguimos impactando a nuestros grupos de interés aprovechando las herramientas digitales, amplificando el alcance e incrementando la presencia del voluntariado en redes sociales.
- Apalancamos el orgullo corporativo y nuestra reputación de empresa socialmente responsable, a través de las interacciones de los voluntarios con su entorno familiar y social.

Principales logros del voluntariado ambiental:

- Impactamos a más personas, incluyendo a las familias de los voluntarios, otras empresas, universidades y comunidad en general.

- Gracias a las acciones digitales, aumentamos en casi 7 veces los beneficiarios del voluntariado ambiental vs. 2019, pasando de 3.299 a 21.667.
- Implementamos más actividades de cultura ambiental asociadas a la mitigación del cambio climático, la eficiencia energética y la seguridad alimentaria.
- Logramos mayor empatía y sentido de pertenencia de los voluntarios con el programa, a través de espacios de cocreación y a que las actividades y temas desarrollados fueron propuestos por ellos en actividades de construcción colectiva.

Comunidad

Contigo Conectados

Con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, Contigo Conectados, nos comprometemos a fomentar el uso de internet responsable y creativo en el ámbito nacional, considerando tres focos estratégicos: la mediación proactiva, la innovación social y las competencias digitales. A partir de ellos nos acercamos a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, padres y madres de familia, cuidadores y docentes, generando sinergias y responsabilidad compartida con otras instituciones colombianas, a partir de alianzas que favorecen escenarios de colaboración y participación conjunta.

- Con la **mediación proactiva** promocionamos actitudes, habilidades y actividades de acompañamiento en el uso de internet orientadas al aprovechamiento de la tecnología en niños, niñas y adolescentes, que los fortalezcan como ciudadanos digitales.
- En el eje de **innovación social** pretendemos fortalecer el trabajo colaborativo, la inteligencia colectiva y las formas de producción social, mediadas por la tecnología y generando soluciones para la vida.
- Promovemos **competencias digitales** para que nuestros grupos de interés puedan desenvolverse en la sociedad de la información y el conocimiento.

Para materializar esta estrategia, y de acuerdo con cada público, nuestros proyectos son:

- **Taller de hábitos saludables:** para niños y niñas de 6 a 9 años, donde a través de cuentos cortos resaltamos la importancia de las rutinas familiares y de la mediación proactiva de los padres y profesores en el uso de internet.
- **Taller haciendo frente al ciberbullying:** participan niños y niñas de 10 a 12 años, quienes a partir de un comic y nuestra mini serie Patchers dialogan sobre temas como uso excesivo, ciberacoso, brecha digital o seguridad en línea.
- **Taller explorando las redes sociales:** espacio para adolescentes mayores de 13 años, donde con el juego de mesa enredados, se pone a prueba el conocimiento de los jóvenes a cerca de las redes sociales, generando reflexiones sobre su uso creativo y responsable.
- **Portafolio de charlas Contigo Conectados:** ofrecemos a madres, padres de familia y demás adultos cuidadores, conferencias sobre mediación en el uso de internet, hábitos saludables en la red, superación de la brecha digital en casa y acuerdos para el uso de la tecnología. Así mismo, con docentes y orientadores trabajamos sobre las herramientas pedagógicas para la educación en línea, consejos para crear contenidos educativos digitales, redes sociales en la educación virtual, seguridad en las clases virtuales, entre otros temas.
- **Apropiación digital:** buscamos el cierre de brecha digital en adultos mayores y el desarrollo de acciones vinculadas a la mediación proactiva. Ofrecemos un ciclo de talleres y conferencias donde hablamos de la evolución del ecosistema digital, su impacto sobre la vida cotidiana y cómo desarrollar actividades efectivas en internet. Este proyecto integra **Telecentros** que ejecutamos en Bogotá (Suba y Kennedy), donde capacitamos sobre herramientas digitales.

- **Mujeres Conectadas,** estrategia en la que a través de talleres y con un enfoque de género, promovemos entre las mujeres su empoderamiento en las TIC, para la inserción laboral y su desenvolvimiento en proyectos productivos. Adicionalmente, ponemos a su disposición una plataforma "Conectadas" para que se formen y certifiquen en módulos básicos sobre uso de internet responsable, productivo y seguro. Este programa hace parte de las iniciativas de GSMA y Millicom para las demás operaciones de la región.

*A excepción del taller **Explorando las redes sociales** todas las actividades están disponibles en formato presencial y virtual.

Logros de nuestra gestión social

Aunque 2020 representó un gran desafió en este frente, permanecimos enfocados en promover actividades con nuestros públicos de interés y en seguir otorgándoles herramientas oportunas para el desarrollo de sus competencias digitales.

- Desde 2017 y al cierre de 2020 hemos beneficiado a 379.307 personas con nuestras actividades virtuales y presenciales.
- Desplegamos con las familias y la comunidad educativa la estrategia Quédate en Casa, compartiendo distintos contenidos y formatos basados en nuestra mini serie Patchers, para mitigar los riesgos en internet y las dificultades de convivencia que se profundizaron durante la pandemia. https://millicom-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/ana_escobar_tigo_com_co/EfJOKQ8HI0ZJkRNH30eed2kBe37rcYYbd9hEX00cpZqLOQ?e=E1lYdE
- Acompañamos en redes sociales a más de 98 mil personas que accedieron a los contenidos sobre uso de internet responsable y creativo publicados por nuestros voluntarios Tigo.
- Capacitamos en nuestros Telecentros a 601 personas de las comunidades de Suba y Kennedy en Bogotá. Este número resulta inferior al de 2019 (1324) debido al congelamiento de las actividades presenciales bajo la emergencia sanitaria.
- Como parte de nuestra iniciativa de apropiación Mujeres Conectadas, participamos de la campaña internacional de Millicom para promover el uso de la plataforma "Conectadas", en la que se inscribieron 112 personas (78 mujeres y 34 hombres), de las cuales 15 se certificaron.

Estos son nuestros beneficiarios según público de interés, con el número de actividades realizadas y su distribución por regiones.

Públicos	2019	2020
Niños 6 – 9	34.741	20.023
Niños 10-12	45.018	21.658
Adolescentes	60.702	5.287
Padres, madres y cuidadores	11.407	26.985
Docentes	1.641	24.628
Otros públicos*	0	1.040
Total	**153.509**	**99.621**

**Otros públicos congrega formaciones realizadas a funcionarios de instituciones públicas aliadas y operadores del ICBF*

Públicos	2019	2020
Niños 6 - 9	939	571
Niños 10-12	1.169	562
Adolescentes	1.521	142
Padres, madres y cuidadores	150	175
Docentes	48	166
Otros públicos*	0	14
Total	**3.827**	**1.630**

Región*	2019	2020
Bogotá	-	22.181
Costa	25.965	13.188
Centro	28.897	-
Eje cafetero	23.699	-
Occidente	-	16.217
Noroccidente	34.708	15.481
Oriente	19.507	9.732
Suroccidente	20.733	-
Nacional**	-	22.822
Total	**153.509**	**99.621**

**En 2020 la Compañía decide redistribuir las regionales comerciales, por lo cual se modifica la región Centro y se llama Bogotá, se ingresan el Eje Cafetero y el Suroccidente dentro de la región Occidente.*
*** Las cifras reportadas en este campo obedecen a formaciones y talleres realizadas de manera virtual usando plataformas de redes sociales.*

Escuela de influenciadores

La Escuela de Influenciadores es una estrategia de UNICEF y Tigo que busca desarrollar en niñas, niños y adolescentes entre los 10 a 19 años, habilidades, competencias y conocimientos que les permitan hacer un uso seguro, responsable y creativo de Internet.

Esta iniciativa es liderada por los adolescentes y jóvenes, quienes a través de actividades en línea y fuera de ella promueven la seguridad y privacidad en la red, el criterio para interactuar con los contenidos digitales y la generación de entornos digitales libres de violencia.

Desde 2019, formamos una red de #Ciberconscientes interesados en hacer de Internet un mejor lugar. Hasta ahora, más de 8.000 niñas, niños y adolescentes se han sumado a la Escuela de Influenciadores.

Principales logros 2020

- 4.720 niñas, niños y adolescentes se han sumado a la Escuela de Influenciadores, superando a los 2.240 que se unieron en 2019. Triplicamos la cobertura territorial de la estrategia a nivel de municipios.

- Elaboramos el Kit de herramientas para el uso seguro, responsable y creativo de Internet 2.0, con bitácoras y rutas de navegación para guiar a los líderes en el desarrollo de workshosps.
- Desarrollamos el curso en línea y gratuito Misión #CiberConscientes, para adolescentes de 14 a 19 años.
- #CiberConscientes fue premiada como la 'Mejor campaña digital de responsabilidad y valores en Latinoamérica.
- Divulgamos más de 350 contenidos originales creados por niñas, niños y adolescentes sobre la prevención de la violencia en línea y fuera de ella.
- Realizamos charlas educativas sobre el uso seguro, responsable y creativo de Internet, que impactaron a 360 padres, madres, cuidadores, docentes, autoridades y medios comunitarios.
- Consolidamos alianzas que activan la responsabilidad compartida de organizaciones públicas y privadas en Colombia para la protección en línea de niñas, niños y adolescentes.

Aliados para el uso responsable y creativo de Internet

En Tigo sabemos que nuestro propósito es compartido, y en un año de contingencia, esto cobró aún más sentido. Durante la pandemia realizamos un trabajo conjunto con el gobierno nacional, regional y local, y con organizaciones multilaterales, para llegar a más regiones del país con nuestros proyectos sociales.

Al cierre de 2020, contamos con 16 alianzas, incluyendo una articulación nacional contra la violencia hacia niñas, niños y adolescentes en Colombia, coordinada por la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia, en la que participan el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Educación y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Complementan nuestro grupo de aliados la Gobernación de Bolívar, las alcaldías de Buga, Pereira, Medellín, Barranquilla, Barrancabermeja y Bucaramanga, también la Cámara de Comercio de esta ciudad, Unicef, Red Papaz, Parque Explora, Save the Children y la Fundación Único.

Con este trabajo en equipo hemos unido recursos para impactar a más personas, llegar a nuevos territorios y dar a conocer que somos una empresa responsable, que ve la sostenibilidad como la generación compartida de valor con sus grupos de interés, en esta vía:

- Desarrollamos junto al Ministerio de Educación estrategias educativas innovadoras.
- Con la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia estuvimos en más ciudades de Colombia pasando de 31 en 2019 a 67 en 2020.
- Implementamos con el ICBF el programa "Formador de Formadores", capacitando a 555 de sus contratistas y operadores.
- En conjunto con UNICEF, empoderamos a 4.720 jóvenes de la Escuela de Influenciadores y lanzamos el curso Misión #CiberConscientes.

De otro lado, nos aliamos con la Sociedad de Agricultores de Colombia y con la Federación Nacional de Cafeteros para potencializar el agro, a través del uso y la apropiación de las tecnologías de información, con énfasis en el rol de la mujer.

Los Derechos Humanos en Tigo

Durante el 2020 trabajamos para consolidar la gestión sobre los riesgos en derechos humanos, para esto:

- Identificamos a partir de la evaluación de impacto sobre DDHH aquellos que de acuerdo con la naturaleza del negocio podrían tener una afectación en caso de no implementar los controles apropiados, éstos son: libertad de expresión; derecho al buen nombre e intimidad personal, protección a los menores en entornos digitales; afectación a los derechos derivados de eventos de corrupción o acciones que van en contra de la ética.
- Para el caso de la libertad de expresión la Compañía no interviene de forma alguna en las manifestaciones digitales de sus clientes. En relación con la interacción de los seguidores de las redes sociales propias, estos se expresan autónoma, abierta y libremente; cuando se presentan casos de publicaciones que promueven discursos de odio e incitación a la violencia, se manejan a través de los lineamientos internos para evitar la propagación.
- El derecho al buen nombre y la privacidad se gestiona a través de nuestro programa de protección de datos de los usuarios (ver apartado con el mismo nombre).
- La protección a los menores en entornos digitales se gestiona a través del programa Contigo Conectados y las acciones para bloqueo de páginas con material de abuso sexual infantil.
- Los derechos que pueden verse afectados por eventos de corrupción o que vayan en contra la ética se gestionan a través del programa de Ética y Cumplimiento (ver apartado Gestión de la ética y la transparencia corporativa).

Adicionalmente en el marco de la gestión transversal de los derechos humanos fortalecimos la identificación, control y seguimiento de los riesgos en derechos humanos, para dar claridad sobre nuestras responsabilidades de cara a los procesos, contratos y proyectos, y disminuir su probabilidad de ocurrencia.

Páginas bloqueadas con material de abuso sexual infantil

De acuerdo con el cumplimiento a la normatividad colombiana existente, definida en la Ley 679 del 2001, continuamos con nuestras acciones para la protección de nuestros niños, niñas y adolescentes.

- Implementamos una plataforma dedicada a controlar tecnológicamente los intentos de acceso a páginas que promueven contenidos de explotación sexual a menores de edad.
- En 2020 bloqueamos más de 644 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 54 millones y un promedio diario de más de 1.7 millones.

- Adicionalmente, bloqueamos 19.610 páginas que fueron reportadas por las autoridades, al atentar contra los derechos de los niños y jóvenes.

Acciones sociales en COVID-19

Además de nuestra gestión social, impulsamos acciones que contribuyeron a solventar los impactos generados por el COVID-19:

- Donamos a la Alcaldía de Medellín $439.350.000 en el marco de la emergencia, beneficiando a 14.500 familias con apoyo alimentario.
- Nuestros empleados donaron al Banco de Alimentos de Antioquia (ABACO) $248.194.400, para la compra de 8.273 mercados destinados a población vulnerable que esta entidad atiende, a través de campaña de solidaridad promovida por la Compañía.
- Junto a nuestros aliados de Microsoft y Cisco, ofrecimos a nuestros clientes empresariales herramientas para el trabajo remoto, sin costo adicional, hasta por 6 meses.
- Enviamos más de 30 millones de SMS con información relevante sobre el COVID-19 a nuestros usuarios.
- Trabajamos con el Gobierno Nacional para asegurar la conectividad de los colombianos, flexibilizando las condiciones de nuestros planes móviles y habilitando la línea de emergencia 192.
- Habilitamos la descarga sin consumo de datos CoronaApp Colombia.
- Incrementamos la capacidad de internet fijo a cerca de 400.000 hogares sin costo adicional.
- En el segmento prepago (por demanda) activamos una funcionalidad para facilitar las recargas entre usuarios bancarizados y no bancarizados, además incluimos sin costo adicional WhatsApp, Facebook y 100 MB por un periodo de 3 días para todas las recargas digitales (tigo.co y TigoShop) iguales o superiores a $1.000.
- En el segmento pospago (o por suscripción) incluimos en todos nuestros planes voz, SMS y datos ilimitados, favoreciendo la conectividad permanente de los usuarios.
- Tras la tragedia provocada por el huracán Iota en San Andrés y Providencia, fuimos el primer operador en reactivar las telecomunicaciones en las islas. Tambien contribuimos a que personas de escasos recursos pudieran sobrellevar tanto la pandemia como este desastre natural y social y entregamos sin costo cerca de 6.000 Sim cards a los habitantes del archipiélago.

Teléfonos públicos inteligentes

Son un medio de comunicación pública ubicados en el urbanismo de la ciudad o en establecimientos públicos y privados.

- Al finalizar 2020 contamos con 8.420 teléfonos públicos inteligentes con cobro, ubicados en Medellín y otros municipios del Área Metropolitana y el Oriente Antioqueño. Estos permiten a los usuarios acceder a los servicios de llamadas locales, locales extendidas, nacionales, internacionales y llamadas a todos los operadores móviles. Así como envío de mensajes de

texto, recargas de energía prepago de EPM y servicios de recargas de voz móvil a Tigo, Claro y Movistar.

- Desde los teléfonos públicos se realizaron mensualmente 4.629.790 llamadas a todos los destinos
- Además, tenemos presencia en Manizales, con 974 teléfonos y 187.268 llamadas mensuales, y en Pereira con 409 teléfonos y 89.775 llamadas por mes.

Apoyo a actividades, locales culturales y artísticas

Durante el 2020 participamos de los eventos culturales y deportivos del país, promoviendo con más fuerza el estilo de vida digital y en línea con el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 nos vinculamos a ellos de manera virtual, lo que a su vez nos permitió seguir conectando cada vez a más colombianos.

Atlético Nacional, Deportivo Independiente Medellín y Junior de Barranquilla: seguimos del lado de los hinchas conectándolos con sus equipos a través de la alegría del fútbol. En 2020 premiamos a más de 450 empleados y sus familias con boletería para disfrutar de los partidos que se tuvieron al inicio del año. Además, mantuvimos nuestra presencia de marca activa en los estadios y las plataformas digitales.

El Carnaval de Barranquilla: patrocinamos oficialmente esta fiesta, considerada la más importante del país. Nos contagiamos del sabor costeño, haciendo presencia con nuestra majestuosa carroza en la Batalla de Flores y la Guacherna. Vestimos la ciudad, nuestros canales de ventas y plataformas digitales, generando contenido de valor para los más de 2.160.100 asistentes al carnaval.

Feria de las Flores: participamos en la feria de los medellinenses transmitida virtualmente a Colombia y el mundo, impactando a más de 5 millones de personas. Nuestra silleta acompañó las distintas transmisiones del canal Telemedellín. Además, estuvimos en el evento Ruta de las flores, entregando Sim Cards en más de 6 barrios, para seguir conectando cada vez a más colombianos.

Feria de Manizales: nos vinculamos nuevamente con la alegría de la Feria de Manizales, participando en el tradicional desfile de las Naciones y Carretas del Rocío. Instalamos nuestro palco Tigo y con un grupo de baile alegramos a los más de 100 asistentes. Adicionalmente, hicimos publicidad en sombrillas, más de 20 carrozas y nuestras tiendas.

Parque Explora: con un patrocinio cercano a los 220 millones de pesos le apostamos al entretenimiento y desarrollo de la comunidad. Estuvimos presentes en las diferentes actividades digitales del parque, apoyando su crecimiento en las plataformas, con incrementos de reproducciones de video de 3.000 a 10.000, aumento de likes del 39% y de seguidores del 55%. Nuestra marca siempre tuvo visibilidad en las comunicaciones, manteniendo así nuestro posicionamiento con el público del parque.

Proveedores

Gestión de la cadena de abastecimiento

Durante el 2020 seguimos aplicando nuestro modelo de mejoramiento continuo en la relación comercial con nuestros proveedores.

- Comunicamos oportunamente la información pertinente a este grupo de interés a través del portal proveedores https://www.tigo.com.co/nuestra-compania y el correo electrónico.
- Algunos de los temas divulgados fueron: los cambios, normatividad y novedades en la gestión de la cadena de abastecimiento y contenidos para mantener las relaciones de confianza para el mutuo beneficio.
- Nuestro proceso de contratación incorpora desde el primer contacto con las oferentes prácticas empresariales responsables.
- Aseguramos el cumplimiento de los requisitos legales, mediante la debida diligencia, que profundiza en el conocimiento de nuestros proveedores.
- Desde la entrega de ofertas, los proveedores diligencian el formulario de buenas prácticas empresariales, la declaración de procedencia de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (habeas data), formulario de conocimiento del oferente y una declaración de conflicto de intereses.
- El 95% de nuestros proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta, comprometiéndose con un actuar ético y transparente, y el respeto por la normatividad nacional e internacional.
- Clasificación de los proveedores nacionales e internacionales

A continuación, detallamos el número de proveedores que tuvimos durante el año 2020:

Proveedores nacionales	Proveedores Internacionales	Total general
948	**241**	**1.189**

Relacionamiento y evaluación de proveedores

Para asegurar el monitoreo y la mejora en el desempeño de los proveedores, los tipificamos según su de complejidad de mercado y el impacto para la operación. Producto de esto, ejecutamos planes durante el 2020 para garantizar la gestión responsable de la cadena de abastecimiento con criterios de calidad y eficiencia, así como, la mitigación de riesgos en sostenibilidad, ética, cumplimiento y seguridad y salud en el trabajo, para esto:

- Hicimos auditorías a los sistemas de gestión.
- Evaluamos cada semestre el desempeño de los proveedores, de acuerdo con los indicadores pactados contractualmente.

- Realizamos seguimiento a la ejecución de los contratos, a través de reuniones periódicas (Bussiness Review Meetings - BRM), lo que nos permitió durante 2020, conocer sus necesidades y percepciones, e implementar mesas de sinergia para desarrollar iniciativas conjuntas en medio ambiente, negocios y abastecimiento sostenible y buenas prácticas laborales.
- Contamos con 39 proveedores evaluados en sostenibilidad -Ecovadis-.
- De la mano de Pacto Global red Colombia capacitamos a los proveedores estratégicos en los conceptos fundamentales de GRI e informes de sostenibilidad.

Enfrentamos oportunamente los retos de la pandemia, integrando a este importante grupo de interés:

- Capacitamos en la normatividad y garantizamos la definición de los protocolos avalados por la aseguradora de riesgos respectiva.
- Habilitamos una plataforma para el reporte oportuno de casos de contagio de COVID-19 en colaboradores de nuestros proveedores.
- Aseguramos con los proveedores involucrados en la instalación de nuestros servicios en las vías públicas y/o hogares, el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, dando cumplimiento a la Resolución 666/2020

Inversionistas

La Compañía ha establecido los siguientes canales de comunicación que le permiten tener un contacto directo y constante con los inversionistas:

- Correo electrónico: relacionconinversionistas@tigo.com.co
- La página web: https://www.tigo.com.co/nuestra-compania
- Atención directa de las inquietudes de inversionistas y accionistas a cargo de las Vicepresidencias de Finanzas y de Asuntos Corporativos

Nuestro objetivo primordial es mantener una relación transparente con los inversionistas que les permita conocer de forma oportuna la gestión financiera, administrativa y técnica de la Compañía.

Estado

Nuestro propósito de relacionamiento y gestión con este grupo de interés es movilizar acciones conjuntas en pro de las comunidades donde hacemos presencia y del desarrollo del sector. En esta medida en el 2020:

- Realizamos importantes eventos digitales con ponentes de talla mundial, como el conversatorio **Tigo – Transformación Digital** en los medios de comunicación y el 4to Foro

rEvolución "el poder de la conexión y las nuevas oportunidades", con la participación de 360 espectadores, respectivamente, entre ellos líderes de opinión, periodistas, clientes, entes reguladores, actores de gobierno y comunidad en general.

- Generamos alertas sobre los efectos adversos de la concentración del mercado y el ejercicio de la posición de dominio en los servicios móviles, mediante la argumentación técnica, en medios de comunicación, organismos internacionales y diferentes grupos de interés del sector.
- Con la alianza suscrita con la Universidad Nacional de Colombia, damos soporte el funcionamiento de la Red Sismológica, con la provisión de datos y conectividad móvil en estaciones ubicadas en regiones del país sísmicamente activas y cerca nuestras antenas, facilitando Información vital, para la prevención de desastres, generación de alertas y toma de decisiones informadas por parte de autoridades nacionales y locales.
- Fortalecimos el relacionamiento con el gobierno nacional, debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 y el huracán IOTA que afectó las islas de San Andrés y Providencia, generando acciones conjuntas oportunas en beneficio de población.

Competidores

Participamos en las principales discusiones sectoriales dadas en gremios como Asomóvil, Andesco y AsoTIC, y estuvimos en contacto constante con la CRC, SIC, ANE y MINTIC entre otras entidades, fortaleciendo nuestro relacionamiento con los competidores, reguladores, proveedores, clientes y aliados, y siendo promotores de políticas regulatorias para el crecimiento y la competitividad de las telecomunicaciones en el país.

Medios de comunicación

En 2020, nuestro relacionamiento con medios masivos de comunicación ha sido estratégico, transparente y asertivo. Considerando que los contenidos claros y de fácil acceso fueron fundamentales este año, mantuvimos nuestra información relevante y novedosa siempre disponible, para el conocimiento de los medios y de sus respectivas audiencias.

Por primera vez, superamos la barrera de los 80.000 millones de pesos en gestión de free press (valor por publicaciones en medios). De otro lado respecto a la gestión del 2019, aumentamos el número de menciones positivas en medios masivos de comunicación un 15,3%. Si se suman las noticias neutras, el crecimiento es del 11%. Asimismo, durante el 2020 gestionamos:

- Recolección de la información, redacción, validación y envío de boletines de prensa.
- Entrevistas con voceros Tigo sobre temas particulares.
- Posicionamiento del presidente de Tigo como líder empresarial y experto en la industria TIC.
- Webinnars con temas de utilidad e interés para ellos y para facilitar su comprensión sobre las dinámicas del sector.

- Invitación a eventos corporativos como el Foros de I+D, el foro de Transformación digital de los medios a nivel global con Yusuf Omar, reconocido influenciador internacional, y ConTigo en la ruta del 4G al 5G en Medellín.
- Participación en Salas de Prensa en eventos de interés e impacto para nuestros stakeholders.
- Actualización de contenidos e interacción permanente desde los perfiles de Twitter y Facebook de @PrensaTigo.

El reto para el 2021, será continuar liderando la agenda del sector en temas de cierre de brecha digital, calidad y cobertura de red, innovación, responsabilidad social y ambiental, ética y transparencia, efectividad en la estrategia y gestión empresarial, y en temas regulatorios de alto valor como maximización social, espectro y dominancia. Para lograrlo continuaremos trabajando en fortalecer nuestra relación transparente y generadora de valor con los medios de comunicación del país.

El presente Informe de Gestión fue aprobado por la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. el 3 de marzo de 2021, para su presentación ante la Asamblea General de Accionistas.

Marcelo Cataldo
Presidente

Miembros de Junta Directiva a 31 de diciembre de 2020

PRINCIPALES	SUPLENTES
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Salvador Escalón	Luciano Marino
Esteban Iriarte	Marcelo Benítez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplan
Juan Pablo Pinzón	Jaime Ramos Agudelo
Sergio Restrepo	Fernando Mariño
Álvaro Guillermo Rendón López	Darío Amar