



Informe de Gestión y
Sostenibilidad
consolidado UNE EPM
Telecomunicaciones S.A.
(TIGO)
2021

Contenido

SOBRE ESTE INFORME.....	5
MODELO DE SOSTENIBILIDAD, ENFOQUE ASG Y TEMAS RELEVANTES.....	5
PERFIL CORPORATIVO.....	7
NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA	7
ESTRUCTURA DIRECTIVA	8
ÓRGANOS DE GOBIERNO	8
DATOS GENERALES DEL NEGOCIO	10
NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO, PORTAFOLIO Y COBERTURA	10
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	11
COBERTURA.....	12
ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS	13
CERTIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	13
ACONTECIMIENTOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	14
GESTIÓN ECONÓMICA	15
ENTORNO MACROECONÓMICO Y DESEMPEÑO FINANCIERO	15
RESULTADOS FINANCIEROS DE UNE Y CONSOLIDADOS	15
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS	17
NEGOCIO DE HOGARES.....	17
NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO	18
NEGOCIO MÓVIL.....	20
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	20
CRECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	22
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	24
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	26
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES	27
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA	27
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CORPORATIVA	28
SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	29
GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	30
GESTIÓN DE LA ÉTICA Y LA TRANSPARENCIA CORPORATIVA	31
PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	32

GESTIÓN AMBIENTAL.....	35
VOLUNTARIADO AMBIENTAL	35
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL OPERACIONAL	35
GESTIÓN DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS	36
CAMBIO CLIMÁTICO	38
GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.....	41
CLIENTES	41
NEGOCIO DE HOGARES.....	41
NEGOCIO MÓVIL.....	42
NEGOCIO DE EMPRESAS Y GOBIERNO.....	42
COLABORADORES	43
PROGRAMA DE BENEFICIOS.....	44
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL.....	44
SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	46
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
ASOCIACIÓN SINDICAL.....	47
CULTURA TIGO.....	49
DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	50
COMUNICACIÓN INTERNA.....	51
VOLUNTARIADO CORPORATIVO.....	52
COMUNIDAD	54
CONTIGO CONECTADOS.....	54
LOS DERECHOS HUMANOS EN TIGO	58
PÁGINAS BLOQUEADAS CON MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL	59
TELÉFONOS PÚBLICOS INTELIGENTES.....	60
APOYO A ACTIVIDADES, LOCALES CULTURALES Y ARTÍSTICAS	60
PROVEEDORES	61
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO	61
RELACIONAMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	61
INVERSIONISTAS	62
ESTADO	62
COMPETIDORES	63
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	63



Mensaje del presidente

Tendría que definir el 2021 como un año “extraordinario”, pues la continuidad de la pandemia nos retó a ser mejores y a seguir demostrando de qué estamos hechos. Precisamente este informe refleja esto: **que a pesar de las adversidades nuestras fortalezas y capacidades están a la altura de los desafíos y los resultados son el reflejo de un poderoso trabajo en equipo.**

En 2021, la crisis derivada del COVID-19, siguió afectando al mundo entero, aun cuando empezamos a ver los primeros pasos hacia la recuperación: restricciones de movilidad, cuarentenas, desafíos sanitarios, bruscas variaciones macroeconómicas, con un dólar imparable, y varias dificultades en temas logísticos y de suministros, marcaron nuestra gestión.

En medio de este entorno complejo, **el internet y los servicios de conectividad, han sido la base de la reactivación económica y social** que hoy estamos viviendo. Por eso, este informe es también un reconocimiento a los más de 4 mil colaboradores, que conscientes de la trascendencia de su labor han aportado su esfuerzo para que Colombia no pare y vuelva a la senda de crecimiento – como ya está ocurriendo.

Más allá de los números positivos y logros, demostramos el compromiso de una compañía que está a la altura de toda circunstancia y que supera cualquier dificultad para cumplir con su propósito de **conectar cada vez a más colombianos, porque desde que comenzó la pandemia hemos desplegado y prendido más de 5.000 antenas a lo largo y ancho del territorio nacional.**

Esta infraestructura, que, según las principales consultoras internacionales, es la mejor red móvil de Colombia, genera prosperidad, potencia la conectividad y crea nuevas oportunidades para nuestras comunidades. Así cerramos la brecha digital, promovemos el uso creativo y responsable de internet y aportamos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el marco de nuestro compromiso con Pacto Global.

El 2022 seguro traerá más cambios, será dinámico y desafiante, será más “extraordinario” que el 2021, y **en Tigo, nos volveremos a adaptar, para seguir construyendo bienestar a partir de nuestras autopistas digitales.**

Marcelo Cataldo
Presidente Tigo

Sobre este informe

Este documento es el principal medio de comunicación para que nuestros grupos de interés sigan la gestión económica, social y ambiental de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., que opera bajo la marca Tigo¹. En este informe encontrarán:

1. Resultados de la gestión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A
2. Resultados financieros de UNE EPM Telecomunicaciones S.A
3. Resultados financieros consolidados de UNE EPM Telecomunicaciones S.A 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. Desempeño social y ambiental consolidado de Colombia Móvil S.A. E.S.P., Edatel S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI y Cinco Telecom Corp. – CTC.

Ciclo de reporte	Periodo de reporte	Instancias de aprobación del informe
Anual	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 3 y 28 de marzo de 2022, respectivamente

Es importante anotar que:

- Los resultados de la gestión económica de UNE se guían por la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- El reporte de información económica, social y ambiental se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y hace las veces de Comunicación de Progreso (COP) como parte de nuestro compromiso con Pacto Global de las Naciones Unidas.
- En la construcción del informe participaron diversas áreas de la Compañía, coordinadas por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y la Oficina de Presidencia.

Verificación del reporte

La revisión de la información reportada es adelantada por la firma ERM Certification and Verification Services (ERM CVS) Inc, cuyo concepto frente a la integridad del informe será entregado a la Asamblea de Accionistas del 28 de marzo de 2021.

Modelo de sostenibilidad, enfoque ASG y temas relevantes

Estamos en un entorno de constante cambio. Nuestro compromiso es identificarlos, entender su impacto en los grupos de interés y la responsabilidad que ello conlleva para la Compañía.

Por segundo año consecutivo la Pandemia evidencia las preocupaciones mundiales relacionadas con la sostenibilidad. En línea con ello, **emprendimos en 2021 un análisis más profundo del enfoque y los criterios ASG – Ambiental, Social y Gobernanza-, que se configuran en un referente**

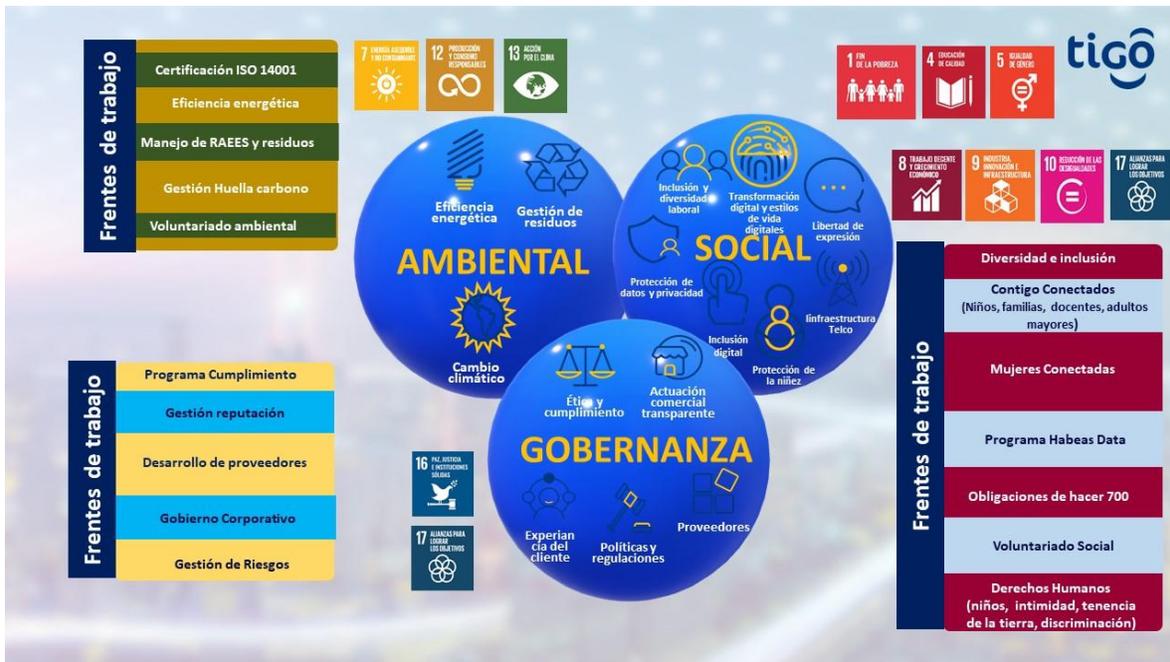
¹Los usos de las palabras: Tigo, la Empresa o la Compañía, hacen referencia a UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

estandarizado, que apalanca una gestión más cualificada y clara frente a los esfuerzos que hacemos en materia de sostenibilidad.

Estos son los temas relevantes para la sostenibilidad según nuestro análisis de materialidad².



La siguiente imagen clasifica estos temas de acuerdo con los criterios ASG y los frentes de trabajo con los que los gestionamos:



Para conocer más sobre el modelo de Gestión ASG escribe a: sostenibilidadtigo@tigo.com.co

² En 2019 desarrollamos nuestro análisis de materialidad teniendo en cuenta lineamientos de casa matriz, un benchmarking de la gestión de sostenibilidad en el sector de telecomunicaciones en el ámbito nacional e internacional y una consulta con grupos de interés. En 2020 realizamos una revisión de los temas relevantes considerando el impacto de COVID, la cual arrojó como resultado la pertinencia de estos temas y la necesidad de seguir trabajando en nuestro propósito empresarial de conectar cada vez a más colombianos y a la gestión de los temas asociados a la protección ambiental y las acciones comunitarias.

Perfil Corporativo

Naturaleza y forma jurídica

UNE se constituyó en el año 2006, tras 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.

Accionistas:

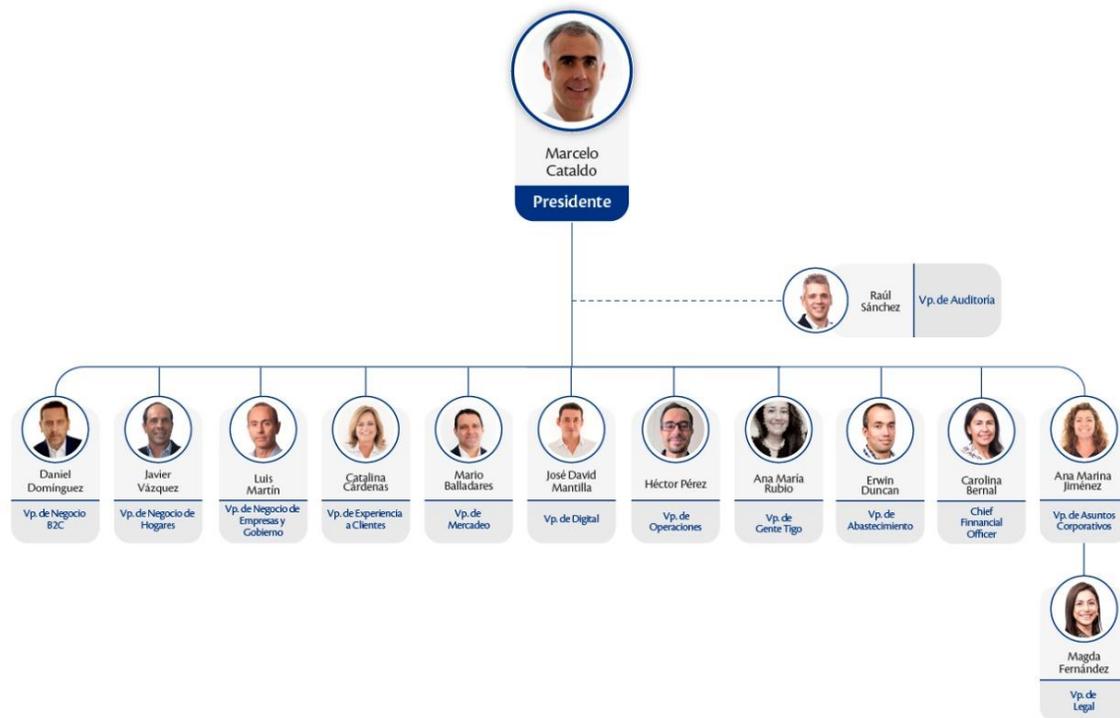
EPM, INDER, Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L.

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.

Nuestro objeto social es 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. Operamos en el territorio colombiano y ofrecemos 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.	99,999996%
EdateL S.A.	99,97%
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. (OSI)	100%
Cinco Telecom Corporation (CTC)	100%

Estructura directiva



Órganos de gobierno

Asamblea General de Accionistas
Junta Directiva
Presidente de la Compañía

***Ejercen las funciones y atribuciones señaladas en la ley y en los estatutos.**

Como emisor de bonos de deuda pública, inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE-, contamos con estándares de autorregulación y trabajamos continuamente en la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante el 2021, logramos una adopción del 73,4% de las recomendaciones establecidas por la Superintendencia Financiera, en el Código de Mejores Prácticas Corporativas, superando el porcentaje obtenido el año pasado de 70,7%. Para la obtención de este resultado, trabajamos en: (i) una reforma al Manual para la Gestión de Conflictos de Intereses donde implementamos mejoras en nuestro proceso de administración para garantizar la objetividad en la toma de decisiones en todos los niveles del gobierno corporativo, (ii) nuestra Junta Directiva aprobó una política para la designación del revisor fiscal, que documenta las directrices para la contratación del revisor fiscal con el fin de salvaguardar su independencia y (iii) actualizamos nuestro Reglamento Interno del Comité de Auditoría, introduciendo algunas recomendaciones del Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo, con el fin de que este Comité cumpla sus funciones como órgano asesor de

la junta directiva en el monitoreo de los Sistema de Control Interno, Gestión Integral de Riesgos y Gobierno Corporativo.

Los instrumentos de gobierno corporativo constituyen el marco de actuación para nuestros administradores y directivos, contribuyendo a una gestión transparente y responsable con accionistas, inversionistas y el mercado en general. Para conocer más sobre la gestión de la Compañía en temas de gobierno corporativo puedes consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo disponible en: <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politicas-tigo#inversionistas-une-telco-gobierno-corporativo>

A diciembre 31 de 2021, la Junta Directiva de la sociedad estaba conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTES
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Salvador Escalón	Karen Salas - Morales
Esteban Iriarte	Leopoldo Gutiérrez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplán
Jorge Andrés Carrillo	Martha Lucía Durán
Erez B.E. Zaionce	Carlos Arturo Díaz
Sergio Restrepo	Mario Federico Pinedo

Consulta sobre la experiencia y principales competencias de los miembros de junta en <https://www.tigo.com.co/conocenos/inversionistas-une-telco>

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, la Vp. de Gente Tigo, la Directora de Ética y Cumplimiento, un miembro independiente de junta y dos 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 Asuntos Corporativos, Vp. de Legal, Vp Financiera, el Vp o director del área involucrada en el asunto objeto de conciliación, la Dirección de Procesos Legales y la Vp de Auditoria quien participa solo con voz pero sin voto.
- 4. Comité de Gestión de Crisis – CMT:** Gestiona y orienta la atención de eventos externos y/o internos que puedan afectar la continuidad de la operación de compañía, supervisa las comunicaciones externas, consultas de medios externos y los requisitos de comunicación interna. Además, toma decisiones sobre las situaciones escaladas por el comité táctico (CRT) cuando se activen los escenarios de crisis. Participan el Presidente, directivos de las Vp. de

Operaciones, Experiencia Cliente, Empresas y Gobierno, Móvil, Auditoría, Gente, Asuntos Corporativos y el área de Continuidad de Negocio.

5. **Comité de Respuesta a Crisis (CRT):** Es una estructura que reúne a los responsables de áreas y funciones críticas de la compañía con el fin de coordinar una respuesta efectiva y proporcionar un espacio para tomar decisiones de consenso que permitan enfrentar incidentes no rutinarios o de posible crisis para la compañía. En marzo de 2020, en respuesta a la pandemia, se estructuró un Equipo Táctico conformado por personas de las áreas Administrativa, Seguridad Física, Comercial, Legal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cultura y Ambiente Laboral, Comunicaciones, Asuntos públicos y Continuidad de Negocio en aras de preservar la vida y asegurar el bienestar de todos los colaboradores, gestionando el cumplimiento de lineamientos y protocolos de bioseguridad, evaluando y mitigando riesgos que afecten nuestra gente, procesos, operación en terreno y trabajo remoto, buscando mantener la continuidad de la operación de compañía.

Para conocer más sobre nuestro gobierno corporativo consulte el siguiente link ubicado en nuestra página web <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politicas-tigo#inversionistas-une-telco-gobierno-corporativo>

Datos generales del negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.	OSI Y CTC
Número total de colaboradores	4.031			
Unidades por Servicio	Líneas fijas: 1.639.403 Internet 1.733.882 TV: 1.420.544	Líneas de voz y datos Prepago: 11.695.605 Líneas de voz y datos Pospago: 2.821.441	Líneas fijas: 60.301 Internet: 161.377 TV: 56.146	No aplica

Nuestras unidades de negocio, portafolio y cobertura

Al 31 de diciembre de 2021, la Compañía estaba organizada así:

- **Negocio de Hogares:** ofrece servicios de telecomunicaciones fijas a las familias colombianas, con presencia en el territorio nacional, incluyendo regiones donde se encuentra la filial EDATEL.
- **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	 Móvil	 Empresas y gobierno
<p>Telefonía</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonía Local Ilimitada 2. Servicio de Larga distancia nacional e internacional <p>Televisión</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Televisión ONETv 4. Televisión digital <p>Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Internet e Internet banda ancha <p>APPs y canales premium</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. ONETv APP 7. Win sports online 8. HBO MAX 9. HBO 10. WIN Sports+ 11. Amazon Prime Video 12. Hotpack 	<p>Equipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Smartphones 2. Financiación de equipos <p>Postpago:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Cargos básicos de datos para estar conectados siempre y voz ilimitada local, Canadá, USA y Puerto Rico y SMS 4. Recargas adicionales al cargo básico 5. Roaming y larga distancia internacional 6. Aplicaciones incluidas <p>Prepago:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Tigo shop 8. Tienda web 9. SMS <p>Valor agregado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Datos para estar conectados siempre 11. Amazon Video 12. Amazon Music 13. Deezer 14. Adelanta saldo en Tigo shop y web 15. Comparte tu saldo 16. Roaming y larga distancia 17. Smartapps 18. Recargas y pagos web 	<p>Fijo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Internet empresarial 2. Internet banda ancha 3. Internet dedicado 4. Soluciones WiFi 5. Conectividad nacional e internacional 6. Telefonía empresarial 7. Voz plus 8. Troncal SIP fija y móvil 9. Televisión negocios 10. Cobro revertido de voz (numerales abreviados empresariales y códigos cortos) <p>Móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Planes de datos y voz móvil postpago 12. Soluciones móviles <p>Digital y otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. SDN (Software Defined Wide Area Network) 14. Cloud <ol style="list-style-type: none"> a. Cloud server b. Cloud backup c. Escritorios virtuales (DaaS) d. Almacenamiento e. Respaldo y recuperación f. Cloud app, Web Hosting g. Cloud app, Mail Hosting h. Cloud app, Lic Microsoft CSP i. DRaaS AWS j. Servicios de migración a AWS k. Conectividad a la nube AWS l. Tigo Outposts Connect m. Soluciones Cloud AWS 15. Data center <ol style="list-style-type: none"> a. Hosting dedicado b. Colocation c. Cross conexión 16. Ciberseguridad <ol style="list-style-type: none"> a. Ciber seguridad cloud b. Ciber seguridad premisas c. Cyber security cloud en VDOM Compartida d. Análisis de vulnerabilidades 17. Comunicaciones unificadas

 Hogares	 Móvil	 Empresas y gobierno
		<ul style="list-style-type: none"> a. PBX b. IVR c. Call Center d. Contact Center Omnicanal e. Troncal SIP en la nube f. Virtual SBC 18. IoT (Internet of Things) <ul style="list-style-type: none"> a. Conectividad gestionada b. Datos verticales c. Gestión de flotas d. Seguimiento de activos e. Formularios inteligentes f. Geolocalización - LBS g. SIM Segura h. Mensajería empresarial - SMS Masivo i. Cobro revertido de datos 19. Big Data y analítica 20. Servicios profesionales y administrados de mesa de ayuda <ul style="list-style-type: none"> a. Gestión y soporte informático b. Gestión, administración y soporte a redes de TI y Telco c. Gestión, administración y soporte a ciberseguridad d. Gestión, administración y soporte a servicios móviles e. Gestión, administración y soporte a servicios de Cloud y Datacenter f. Servicios transversales de operación de TI y comunicaciones g. Servicios profesionales para integración y automatización de call center

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	

Mediante nuestros servicios fijos y móviles tenemos presencia en el 97% de las zonas urbanas del territorio nacional.

Explora nuestros mapas de cobertura aquí > <https://www.tigo.com.co/mapas-de-cobertura>

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
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 de junta
ProBogotá	Fundación para el progreso de la región Capital	Miembro activo
Asomóvil	Asociación de Operadores Móviles	Miembro de junta y asociado
ProMedellín	Tanque de pensamiento para el desarrollo de una ciudad digital, innovadora, transformacional y creativa	Miembro activo

Certificaciones, premios y reconocimientos

Todas las acciones encaminadas a la mejora en la satisfacción de nuestros clientes, brindar un servicio de calidad con altos estándares y nuestra contribución al desarrollo sostenible del país, permitió que nos destacáramos en distintos frentes.

Calificadoras de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación AAA Fitch Ratings y BRC S&P *Máxima calificación local • Calificación Baa3 otorgada por Moody's • Calificación BBB otorgada por Fitch
--------------------------------	--

Monitores calidad de red móvil	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor red móvil de Colombia según Tutela, Open Signal y Ookla Ganamos en 6 de las 7 categorías calificadas (Calidad de red, disponibilidad, velocidad de subida, velocidad de descarga, latencia)
Certificaciones Sistema de Gestión Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau Veritas Certification - BVQI • ISO 9001:2015 –Gestión de la Calidad • ISO 14001:2015 - Gestión Ambiental • ISO 45001:2018 - Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo • ISO 27001:2013 - Gestión de Seguridad de la Información • Calificación RUC - Registro Único para Contratistas con el Consejo Colombiano de Seguridad • ISO 20000-1:2018 - Gestión del Servicio
Monitores de reputación (Ranking 100 empresas mejor reputadas)	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto 48 en Merco Empresas *Mejoramos 3 puestos con respecto a 2020 • Puesto 57 en Merco Talento • Puesto 44 en Merco RSE *Mejoramos 4 posiciones con respecto a 2020 • Puesto 24 en Merco Líderes *En 2020, nuestro presidente ocupó el puesto 45
Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Posición 28 en el índice de Inversión Social Privada *Mejoramos 17 posiciones con respecto a 2020. Medición realizada por la firma Jaime Arteaga y Asociados, Semana Sostenible y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en Colombia (Usaid). • Premio Andesco en las categorías Entorno de Mercado y Entorno de Gobierno Corporativo • Reconocimiento Pacto Global a las buenas prácticas en Desarrollo Sostenible • Nuestra Vp. de Asuntos Corporativos, Ana Marina Jiménez, fue reconocida por la Revista Gerente como uno de los 100 líderes más exitosos del 2021, en la categoría de Sostenibilidad

Acontecimientos ocurridos después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio y hasta la fecha del presente informe no se presentaron acontecimientos relevantes.

Gestión Económica

Entorno macroeconómico y desempeño financiero

La recuperación económica mundial proyectada para 2021, contrasta con las dificultades del año anterior, en el cual se presentó una caída del PIB en la gran mayoría de países debido a la pandemia por COVID-19. Apalancado en la vacunación, investigación y nuevas medidas para combatir la crisis sanitaria, el FMI proyectó un crecimiento de 5,9% en la economía mundial, a pesar de las nuevas variantes del virus y de los desafíos logísticos, de transporte y de contenedores que impactaron globalmente las economías, mayoritariamente, en el segundo semestre de 2021.

Para América Latina se proyectó un crecimiento económico de 6,3% y para Colombia de 7,6%, siendo el tercer país con mayor crecimiento de la región impulsado por la reactivación económica de la mayoría de los sectores, y como consecuencia del buen ritmo de vacunación (Colombia fue el cuarto país de la región que más vacunas aplicó a su población). Por otro lado, se dieron algunas limitantes como el paro nacional, la escasez de materias primas y la devaluación del peso colombiano frente al dólar, como resultado de la incertidumbre de los mercados. Así, el desempleo en el país para noviembre de 2021 cerró en 10,8% y el IPC cerró el año en 5,62%, incrementando el costo de bienes y servicios para los colombianos.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que el sector de telecomunicaciones no fue inmune a los impactos sociales y económicos, en Tigo continuamos fortaleciendo nuestras inversiones comerciales y de infraestructura de red para consolidar nuestra marca y seguir manteniéndonos con una sólida calidad de servicio.

Resultados financieros de UNE y consolidados

Resultados consolidados

En línea con el crecimiento económico del país, y como resultado de las gestiones comerciales e inversiones en red, nuestros ingresos totales consolidados para 2021, incluyendo filiales, cerraron en \$5,13 billones de pesos, reflejando un crecimiento de 5,9% frente a 2020.

A nivel de rentabilidad, el EBITDA consolidado alcanzó \$1,56 billones de pesos, cifra ligeramente inferior a la alcanzada en 2020. Lo anterior como resultado de una alta inversión en la actividad comercial con el objetivo de mitigar la fuerte competitividad observada a lo largo del año 2021, con el fin de mantener nuestra participación de mercado en los negocios de telefonía móvil y en el negocio fijo en el segmento residencial y de empresas y gobierno.

En cuanto a la utilidad ordinaria, cerramos el 2021 con \$295 mil millones de pesos, cifra inferior en \$126 mil millones de pesos frente a 2020 como resultado de una combinación de un menor nivel de

EBITDA y un incremento en los gastos de depreciación principalmente como consecuencia de la amortización del espectro de 700 MHz adquirido en 2020 más el impacto por el efecto devaluacioncita de la tasa de cambio en nuestras inversiones. Por otro lado, la pérdida neta cerró en \$572 mil millones de pesos, resultado mayoritariamente impactado por la pérdida neta en Colombia Móvil S.A. E.S.P. la cual a su vez fue el resultado combinado de: a) mayor gasto de amortización e intereses asociados a la adquisición de espectro de 700MHz; b) impacto negativo por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones y la deuda nominada en dólares; y c) reconocimiento contable asociado a la reversión del impuesto diferido activo.

En términos de deuda financiera consolidada, excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerramos el año con \$3,19 billones de pesos, los cuales incluyen un crédito por \$450 mil millones de pesos con Bancolombia el cual ingresó al cierre de diciembre de 2021 como parte de una estrategia de refinanciación de deuda de UNE y sus filiales. Adicionalmente, cierre de diciembre también logramos una refinanciación del crédito de UNE con BBVA ampliando la vida media del crédito y disminuyendo la tasa de interés. Asimismo, la compañía en Colombia logró unas mejores condiciones financieras en las garantías de espectro otorgado a Colombia Móvil sobre la banda de 700MHz entregadas al MinTIC (Ministerio de las Tecnología y de la Información) a través del BID y BBVA. Teniendo en cuenta lo anterior, se siguen manejando niveles sanos de deuda e indicadores de deuda neta e intereses estables.

Resultados individuales de UNE

Para 2021, nuestros ingresos operacionales fueron de \$2,74 billones de pesos, presentando un crecimiento de 5,2% frente a 2020, que cerró con \$2,61 billones de pesos. Dicho aumento, se debe principalmente a un crecimiento en la base de clientes frente a 2020 como resultado de una continua reapertura de los sectores económicos del país y una fuerte inversión comercial para seguir creciendo en la participación de mercado en 2021.

Por otro lado, los costos de venta aumentaron en 17,5% frente a 2020 derivados principalmente del crecimiento en la base de clientes, llegando a un margen bruto de \$2,07 billones que representan un aumento de 1,8% frente a 2020. A nivel de gastos operacionales, estuvimos 3,2% por encima de 2020 mayoritariamente por un aumento en la actividad comercial para 2021.

Como resultado del aumento en ingresos, costos de venta y gastos operacionales, en términos de rentabilidad, cerramos 2021 con un EBITDA de \$934 mil millones de pesos y con un margen de 34,1%, evidenciando un óptimo control del gasto a pesar de las importantes inversiones comerciales realizadas durante el periodo.

En cuanto a la utilidad ordinaria, cerramos con \$208 mil millones de pesos frente a \$246 mil millones del 2020, principalmente por un aumento de 6,1% en depreciaciones, mientras la pérdida neta del año fue de \$563 mil millones de pesos, mayoritariamente debido a la pérdida por diferencia en

cambio causada por la devaluación del peso colombiano frente al dólar (cerrando el año en \$3.981 pesos por dólar) y por los resultados financieros de las filiales reconocidos bajo la metodología contable del método de participación patrimonial, resultado mayoritariamente impactado por la pérdida neta en su filial Colombia Móvil S.A. E.S.P. la cual a su vez fue el resultado combinado de: a) mayor gasto de amortización e intereses asociados a la adquisición de espectro de 700MHz; b) impacto negativo por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones y la deuda nominada en dólares; y c) reconocimiento contable asociado a la reversión del impuesto diferido activo.

La deuda financiera, excluyendo los pasivos por arrendamientos financieros, se reperfiló en 2021, cerrando en \$2,60 billones de pesos, de los cuales \$1,32 billones de pesos corresponden a bonos y \$1,28 billones de pesos a deuda con bancos locales. En estos últimos, se encuentra incluido un crédito con Bancolombia por \$450 mil millones de pesos que ingresó al cierre de diciembre de 2021 como parte de la estrategia de reperfilamiento de deuda de UNE y sus filiales. Adicionalmente, al cierre de diciembre también logramos una refinanciación del crédito de UNE con BBVA, ampliando la vida media del crédito y disminuyendo la tasa de interés.

Finalmente, es importante resaltar que, a cierre de 2021, los activos totales cerraron en \$5,46 billones de pesos, alcanzando un patrimonio neto de \$1,19 billones de pesos, reflejando una posición financiera sólida.

Desempeño de las unidades de negocios

Negocio de Hogares

En el negocio de hogares, apalancados por la reactivación, continuamos conectando cada vez a más colombianos, brindándoles las herramientas de navegación para trabajar, estudiar, entretenerse y comunicarse en medio de las restricciones de movilidad y el retorno parcial a la presencialidad.

- **Mejoramos la oferta a nuestros clientes, masificando el acceso al internet de alta velocidad**, para satisfacer sus necesidades en el actual contexto de pandemia, que requiere un mundo cada vez más conectado.
- **Aumentamos la velocidad de navegación de internet a cerca de un millón de clientes de manera proactiva y sin costo**, lo que equivalió a duplicar la velocidad promedio de navegación de la base completa de nuestros clientes, pasando de 29Mbps en 2020 a más de 65Mbps en 2021 (promedio anual)
- **Llevamos nuestra red de alta velocidad** (Redes HFC y GPON que permiten servicios con velocidades superiores a 50Mbps) **a cerca de 200 mil hogares más**, lo que representa un crecimiento mayor al 3% frente a 2020.

Como resultado de lo anterior, en 2021 crecieron nuestras suscripciones así:

- Internet 5%.

- Televisión digital 12%
- Telefonía fija más del 7%

***Aumentamos nuestra base de total de clientes en más de 3% vs. 2020.**

Además:

- Aumentamos en un 8% la base de usuarios de redes de alta velocidad
- Crecimos en un 22% la base de usuarios de aplicaciones

Estos incrementos nos ayudaron a crecer alrededor de un 8% nuestros ingresos por servicios y cerca de un 9% nuestros ingresos totales frente al 2020.

En 2022 nuestro objetivo principal es seguir conectando cada vez a más colombianos, por eso continuaremos trabajando para alcanzar nuestras metas, ajustándonos a la dinámica y a las necesidades que nos demanden los hogares y el mercado.

Negocio de Empresas y Gobierno

En el segmento de Empresas y Gobierno trabajamos con dedicación para entregar a nuestros clientes soluciones innovadoras, apoyando la transformación digital de las compañías colombianas, potencializando sus recursos, procesos y tecnología para crear valor conjunto y aportar al desarrollo de nuestro país.

Durante el 2021, fuimos aliados importantes en la reactivación económica, apoyando desde la tecnología los nuevos modelos de trabajo y el retorno de la actividad laboral que ofrece a nuestros clientes nuevas oportunidades. En este sentido, **desde el negocio de Empresas y Gobierno, desarrollamos ofertas comerciales diferenciadoras para múltiples sectores de la economía como el bancario, gubernamental, industrial, retail, entre otros.**

- Lanzamos ofertas de planes móviles con doble capacidad y complementamos la oferta de servicios fijos con doble velocidad.
- Desarrollamos ofertas de servicios digitales, como nuestros servicios de IoT, SD-WAN, comunicaciones unificadas, entre otros.
- Lanzamos el producto Matriz Origen Destino, que integra los datos geolocalizados de las redes de telefonía móvil y los fusiona con fuentes de datos para proporcionar información sobre la actividad y patrones de movilidad de la población.
- Participamos en proyectos enfocados en el beneficio de los estudiantes, a través de planes móviles subsidiados por el MinTic.
- Lanzamos una oferta general para las instituciones educativas que costean planes móviles a sus estudiantes, que incluye una solución de analítica como apoyo a la toma de decisiones y asignación inteligente de los recursos basada en datos.

Nos esforzamos por mejorar la experiencia de nuestros clientes:

- Fortalecimos la estructura de soporte en campo, teniendo equipos especializados y dedicados a clientes de alto valor y con soluciones de alta complejidad.

- Estabilizamos los centros de contacto, reduciendo los niveles de abandono en contact center e incrementando los niveles de servicio y la solución.
- Impulsamos la transformación digital integrando mensualmente a nuestra plataforma Tigo Business Online a más de 40.000 clientes mensuales.
- Cerramos el año con un NPS (Indicador de satisfacción del cliente) de 26 puntos para el segmento emprendedores, que comprende las pequeñas y medianas empresas.

Estos esfuerzos comerciales dieron como resultado ingresos cercanos al billón de pesos al cierre de 2021, y nuestra consolidación como aliados tecnológicos para el desarrollo y crecimiento de las empresas colombianas.

La unidad de negocio Empresas y Gobierno se compone de tres segmentos: Pymes, Corporativo y Gobierno, para direccionar los servicios y atención según las necesidades de los clientes.

- En **Pymes**, segmento altamente afectado por la Pandemia, sobre todo en el primer trimestre de 2021, pusimos a disposición de las empresas planes comerciales que les permitieran mantener la conectividad, con un énfasis especial en el sector educativo, a fin de asegurar la continuidad de los planes de estudio de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes del país.
- En el segmento **Corporativo**, nos consolidamos en las más grandes empresas colombianas y multinacionales como aliados estratégicos en soluciones de alto nivel tecnológico como cloud, ciberseguridad, SAP, bases de datos, resiliencia (Disaster Recovery Plan-DRP y Business Continuity Plan-BCP), IoT y movilidad, entre otras, creciendo alrededor de un 4% en ingresos
- En **Gobierno**, nos fortalecimos como proveedor de soluciones de nube pública, renovando nuestra participación en el acuerdo marco referente a este tema y participando de manera activa en la adjudicación de proyectos de gran envergadura.

Adicionalmente, participamos en la transición de las instituciones educativas a los modelos híbridos de educación:

- Conectamos a más de 1.000 instituciones educativas a la red fija, en el marco de los lineamientos del Ministerio de Educación.
- Brindamos internet a más de 200 mil estudiantes con nuestra red móvil apalancados en el proyecto de NAVEGATIC del MinTic.

En el 2022:

- Potenciaremos el modelo operativo que nos permitirá crecer en la oferta de soluciones de cara a cliente, donde realizaremos la administración, gestión y operación de la infraestructura de los clientes.

- Transformaremos la atención técnica de primer nivel, cambiando el alcance de los indicadores de cumplimiento para llevarlos a un 95%, y asegurando que todos los segmentos estén incluidos.
- Implementaremos los *journeys* (viaje del cliente) del segmento Emprendedores para la oferta básica.

Negocio Móvil

En 2021 la unidad de negocio móvil continuó con el reto de seguir conectando a nuestros clientes con el mejor servicio a un precio justo, a pesar de los impactos económicos generados por la pandemia del COVID-19. Así mismo, dimos la bienvenida a un nuevo competidor que dinamizó el mercado y nos permitió seguir demostrando por qué somos una excelente opción para los colombianos.

- **Continuamos con el despliegue de red móvil más ambicioso de nuestra historia, instalando en 2021 más de 2.200 antenas** generando mayor cobertura con nuestro espectro de 700Mhz (adjudicado en 2019) y una mejor experiencia.
- Nos la jugamos por nuestros usuarios, aumentando la capacidad de los paquetes prepago y llevando nuestra oferta postpago a planes desde 35 mil pesos de forma masiva.
- Apostamos por la mejor experiencia de nuestros clientes y fuimos reconocidos por Ookla y OpenSignal como la mejor red móvil de Colombia, ganando en 6 de 7 categorías de dichas mediciones.
- Le cumplimos a nuestros clientes llevándoles equipos móviles sin IVA, con las condiciones y fechas establecidas por el Gobierno.

En 2021 logramos más de un 20% de participación en el mercado móvil, creciendo cerca de 3 puntos porcentuales con respecto al 2020.

- Incrementamos la base de usuarios postpago en más del 48%, generando un crecimiento en los ingresos de este segmento.
- En Prepago también crecimos en más de un 20% nuestra base de usuarios, quienes a su vez aumentaron el consumo de datos por cliente alrededor del 90%.

En el 2022

- Seguiremos trabajando en nuestra red para satisfacer las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales.
- Continuaremos fortaleciendo nuestra infraestructura, canales de atención y oferta para seguir cumpliendo nuestro propósito de conectar cada vez más colombianos.

Experiencia del cliente

El año 2021 nos permitió fortalecer la estrategia de servicio que venimos desarrollando desde hace 5 años. Estuvimos atentos y aprendimos las lecciones de un 2020 marcado por la Pandemia. Como parte de ello, desarrollamos un ecosistema digital intuitivo y dinámico para que nuestros clientes

adoptaran fácilmente nuevas alternativas de atención. Así mismo, rediseñamos nuestro esquema de servicio en los canales tradicionales (contact center y tiendas) para favorecer la autogestión y la solución al primer contacto. En consecuencia:

- **Tuvimos más de 70 millones de interacciones en nuestros canales digitales. Incremento cercano al 20% respecto a 2020.**
- En nuestro Bot de atención (Liza), aumentaron las interacciones en un 52%, con un nivel de aprobación de 75% por parte de nuestros usuarios.
- Logramos un comportamiento positivo en el NPS (Net Promoter Score), principal indicador de experiencia y voz de cliente, pasando de 29,3, al inicio del año, a 36,5 al cierre de 2021.

En 2021 aumentó la demanda de los servicios de comunicaciones por parte de nuestros clientes, lo que nos obligó a ser más ágiles y eficientes:

- Aceleramos nuestro proyecto de robotización, creando 25 nuevos “compañeros digitales” (para un total de 54, en poco más de 18 meses), automatizando procesos que facilitan vida a nuestros clientes.
- Creamos más de 11 flujos digitales, e intervenimos 27 procesos, haciéndolos más intuitivos y simples para usuarios de todos los perfiles.
- Optimizamos los procesos de pagos digitales, lo que incrementó en un 13% estas transacciones.
- Creamos e implementamos un nuevo modelo de análisis de causa raíz para identificar, diagnosticar y solucionar ágilmente las inconformidades de los clientes.
- Continuamos migrando transacciones anteriormente exclusivas de los canales presenciales a canales no presenciales y digitales.
- Construimos modelos de analítica de textos para obtener un mayor entendimiento de los dolores del cliente, además, desarrollamos herramientas para asociar dichos datos con las variables de la red, generando acciones de mejora para los procesos de mantenimiento y soporte técnico.
- Comprometidos con la salud pública, de la mano de empresas aliadas mantuvimos a más de 2.600 asesores de servicio trabajando desde casa y aseguramos las medidas de bioseguridad para los que continuaron presencialmente soportando nuestros servicios y acompañando a nuestros clientes.

En 2022

- Continuaremos empujando la adopción del estilo de vida digital.
- Nos anticiparemos a muchas de las necesidades de nuestros clientes, haciendo uso de modelos predictivos y data inteligente.
- Seguiremos enriqueciendo los mapas de clientes mejorando permanentemente la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.

Crecimiento de la infraestructura

Vivimos y sentimos el propósito de conectar cada vez a más colombianos, garantizándoles la mejor experiencia. Basados en un modelo de inversión inteligente y analizando variables como las necesidades de los usuarios, el tráfico, la cobertura, la capacidad, el retorno de inversión, entre otros, realizamos expansiones en nuestras redes fijas y móviles, ampliando la cobertura.

Nuestra red fija

Crecimos nuestra cobertura con tecnología HFC/GPON cerca de un 3% y continuamos con la migración de la red de cobre, mejorando la calidad de los servicios y aumentando en más de un 10% la cantidad de fibra a nivel nacional.

- Crecimos alrededor de 200 mil hogares pasados en HFC/GPON entre migraciones y expansión, cerrando el año con 5,8 millones de hogares a nivel nacional (más del 96% de nuestras redes fijas ahora son redes de alta velocidad).
- Desplegamos cerca de 3.700 kilómetros de fibra óptica, equivalentes a un crecimiento de más del 10%.
- Mejoramos la velocidad de descarga pasando de 33Mbps, en diciembre 2020, a 83Mbps para el mismo mes de 2021 (+149%). En la velocidad de subida, pasamos de 5Mbps a 11Mbps (+110%).
- Atendimos a cerca de 7 mil clientes empresariales con soluciones de fibra óptica.
- Realizamos alrededor de mil segmentaciones y 650 balanceos sobre la red, mejorando la capacidad y el servicio en para 1 millón de hogares.

Para nuestra red de transmisión y transporte nacional realizamos múltiples expansiones e implementaciones con las que logramos mantener los estándares de calidad y la experiencia del servicio:

- Durante el 2021, crecimos un 23% a nivel de capacidad de internet (880 Gbps). Debido a la pandemia el comportamiento no fue homogéneo y se alcanzaron picos de más 5 puntos porcentuales. Por otro lado, la alta demanda de servicios de *streaming* requirió implementaciones de *peering* (conexiones directas con proveedores de contenido) locales en Bogotá para soportarla.
- Ampliamos en un 20% el backbone nacional de internet, alcanzando una capacidad de 600 Gbps. Igualmente expandimos en 100Gbps cada una las capacidades hacia las ciudades de Montería, Armenia, Cali y Bucaramanga.
- Ampliamos en más del 30% la red de transporte nacional multiservicios que conecta a las principales ciudades, así como su capacidad de transmisión en más de un 250% para las ciudades de Barrancabermeja, Palmira y Buga.
- Implementamos conectividad en Fibra óptica en el Chocó y Anapoima con capacidad de 10 Gbps.
- Expandimos la capacidad de transporte en fibra óptica en Buga, Tolú, Lorica, Bosconia, Copey, Ciénaga, Fundación y La Jagua de Ibirico.

- Expandimos en 100Gbps la red MPLS de Bogotá.
- Modernizamos 160 enlaces de microondas (~8%)
- Migramos 142 equipos de acceso de 1Gbps a 10Gbps (~9%)
- Migramos 90 sitios con transmisión por microondas hacia fibra óptica (~4%) en La Unión y San Marcos en Córdoba, Sucre y Sincé en Sucre, Anapoima en Cundinamarca, Arjona, María La Baja, San Juan de Nepomuceno, San Jacinto, Carmen de Bolívar y Malagana, en Bolívar, para la conectividad de los servicios móviles conectados a través de microondas, mejorando de esta forma la capacidad y velocidad.
- Triplicamos la capacidad de la red de transporte en San Andrés y Providencia, alcanzando 720Mbps y logrando una excelente calidad en los servicios móviles prestados en la Isla.

Servicios de telefonía fija, televisión y data center:

- Lanzamos el servicio de TV digital OneTV 2.0, ofreciendo nuevas funcionalidades y dispositivos Android a los usuarios.
- Implementamos el nuevo plan de nacional de marcación a 10 dígitos en redes de telefonía fija, con base en las resoluciones 5826 y 5968.
- Por quinto año consecutivo obtuvimos la recertificación ICREA nivel 4 de nuestro data center nodo de Medellín (EPM).
- Ampliamos la capacidad en un 30% a nivel de racks, energía y aire en el Data center de Bogotá (Titanium).

Además, en nuestra red móvil:

- Instalamos y modernizamos más de 2.200 antenas a nivel nacional, mejorando la cobertura con la banda de 700MHz y la capacidad de nuestra red 4G/4.5G
- Cubrimos más de 15 mil km de carretera en las vías principales del país
- Incrementamos la cobertura nacional 4G en 22.000 km²
- Llegamos con nuestra red 4G a cerca de 670 municipios
- Aumentamos 5 veces la cobertura 4G en la zona rural desde que iniciamos el despliegue en 700MHz

Gracias a todo esto nuestra cobertura poblacional 4G a nivel nacional llegó al 80%, cubriendo más del 97% de la población urbana del país y logrando más del 42% del tráfico sobre esta tecnología.

Con la instalación de las nuevas antenas en nuestra banda 700MHz, modernizamos los equipos ya existentes preparándolos para la red 5G. Con los últimos estándares de 4.5G para las bandas de espectro 1.900 y AWS aumentamos un 30% la capacidad en toda la red. Esto nos permitió liderar los estudios de calidad de red adelantados por firmas internacionales de talla mundial.

- **OpenSignal:** primeros en 6 de los 7 atributos evaluados, incluyendo velocidades, disponibilidad 4G, experiencia de video, entre otros.
- **Ookla:** primeros en velocidad de carga y descarga y en disponibilidad 4G.

Comprometidos con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, iniciamos el despliegue de red móvil en localidades rurales para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la adquisición del espectro de 700MHz, dejando más de 20 sitios en servicio, siendo el municipio de Medio Baudó, en el Chocó, el primer sitio, continuando con las comunidades de Curundó la Banca y Juan de Dios, cerrando así la brecha digital en las poblaciones más apartadas y vulnerables de nuestro país.

Nos convertimos en el primer operador en Colombia en implementar tecnología Open RAN en alianza con Parallel Wireless.

Esta arquitectura favorece:

- El ágil despliegue de la cobertura móvil en áreas rurales remotas.
- Reduce hasta el 20% el consumo de energía.
- La operación y la expansión del ecosistema industrial, donde proveedores tradicionales y alternativos compiten para ofrecer equipos y software de redes de acceso por radio (RAN) en beneficio de las comunidades rurales, brindando un enfoque innovador para reducir costos, aumentar la flexibilidad e impulsar la eficiencia. También está integrado con la arquitectura Cloud y preparado para migrar a redes 5G.

En el 2021, tuvimos un crecimiento de tráfico de internet móvil del 106% alcanzando hasta 280 Gbps, manteniendo nuestro liderazgo como la mejor red móvil de Colombia.

En nuestro compromiso por la adopción de nuevas tecnologías que nos permitan responder a las nuevas demandas, migramos a 800 mil usuarios LTE a un nuevo core virtualizado sobre el Cloud de Tigo y más de mil antenas, marcando el camino tecnológico hacia 5G.

Continuamos con el crecimiento de usuarios móviles a través de una arquitectura unificada, terminamos el año 2021 con 3,8 millones de usuarios de voz sobre LTE (VoLTE), lo que representa el 42% del tráfico de voz móvil, brindando al usuario una mejor percepción de la calidad del servicio, además de las eficiencias que ello representa para la Compañía.

En el 2022

- Continuaremos ejecutando nuestros planes de expansión en las redes fijas y móviles, para brindarle cada día mejor servicio y experiencia a nuestros clientes.
- Seguiremos ejecutando el plan más ambicioso del país de despliegue de red de 700MHz en municipios no atendidos. Al menos el 30% de estos en tecnología OpenRAN.
- Trabajaremos en la implementación de nuestro roadmap tecnológico para continuar innovando y satisfacer las nuevas demandas de los usuarios.

Regulación y Relaciones Institucionales

Uno de los mayores retos que enfrentamos en el año 2021 fue la implementación de la Resolución CRC 5826, que modificó y estableció la nueva marcación en teléfonos fijos, lo que conllevó al ajuste

en nuestras plataformas tecnológicas, al igual que el acompañamiento a cerca de 1,6 millones de nuestros clientes para facilitarles la adopción técnica y pedagógica del nuevo esquema.

Otro cambio relevante en materia regulatoria fue la expedición de la Resolución CRC 6298, que modificó las condiciones de remuneración para el servicio de Roaming Automático Nacional, estableciendo un listado de 460 municipios en los que se aplica la tarifa regulada para este servicio.

Durante el año 2021, dentro del marco del despliegue de la red de 700MHz, trabajamos de manera articulada y conjunta con el Ministerio del Interior, la autoridad Nacional de Consulta Previa, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, Parques Nacionales Naturales, varias Corporaciones Autónomas Regionales y el Ministerio de TIC, como parte del proceso consultivo requerido en algunos sitios, el afianzamiento en el relacionamiento con las comunidades vecinas y el enfoque preventivo de los impactos ambientales.

Uno de nuestros principales logros fue la aprobación por parte de la CRC del proyecto: “Contrato Convergente” como una de las tres primeras iniciativas del Sandbox regulatorio, convirtiéndonos en referentes de procesos de innovación regulatoria en el país y la región.

Las principales perspectivas regulatorias para el año 2022 son:

- El proyecto regulatorio de la CRC de Revisión de los Esquemas de Remuneración Móvil.
- La modificación del Régimen de Calidad de los servicios móviles, que busca incluir nuevos reportes, indicadores y tecnologías para las mediciones de calidad.

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

En la Compañía 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. Seguimos ejecutando los acuerdos correspondientes a los derechos representados por las Sociedades de Gestión Colectiva con SAYCO, ACINPRO y EGEDA en los términos establecidos y según sus respectivas modificaciones.
- Así mismo, suscribimos en el mes de diciembre del 2021 sendos acuerdos con las sociedades DASC y REDES, quienes representan a los directores y escritores audiovisuales,

respectivamente, en relación con el derecho de remuneración que les asiste por la comunicación pública de las obras audiovisuales

- Respecto a la Sociedad de gestión Colectiva ACTORES, a la fecha no ha sido posible concertar la tarifa en relación con la remuneración que solicitan, controversia que hoy se encuentra en sede jurisdiccional.

Marcas

UNE y sus filiales han sido autorizadas por MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. para utilizar la marca Tigo®, la cual tiene presencia en otros países en Latinoamérica, 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.

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, hemos establecido sistemas de revelación y control, para garantizar que la información financiera sea presentada adecuadamente. Adelantamos la evaluación, con resultado favorable del desempeño y operatividad de estos, cumpliendo con los estándares, que permiten registrar, procesar, resumir y revelar adecuadamente dicha información. Durante este ejercicio no presentamos ningún fraude, incidente o deficiencia significativa en los controles que pudiese afectar la calidad o veracidad de la información financiera ni cambios en la metodología de evaluación.



De conformidad con la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2021, obteniendo una calificación general de “Eficiente”, lo que significa que generamos información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promovemos el mejoramiento continuo y facilitamos la interacción entre las áreas.

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

Igualmente, cumplimos con las 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. Nos encontramos 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, entregamos una copia de este Informe de Gestión 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 durante el 2021 se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial.

En el 2021, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. no celebró ninguna operación con sus administradores.

Sistemas de gestión y calidad corporativa

En 2021 administramos de manera exitosa nuestro Sistema de Gestión Integral, desarrollando todas las verificaciones periódicas internas y externas para establecer mecanismos de mejoramiento continuo que garanticen la calidad en nuestros procesos y servicios.



A partir estos ciclos de verificación:

- Obtuvimos de Bureau Veritas Certification – BVQI, la recertificación de nuestro 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 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Logramos la calificación RUC de Registro Único de Contratistas con el Consejo Colombiano de Seguridad.
- Desarrollamos exitosamente la segunda verificación del Sistema de Gestión del Servicio basado en la ISO 20000-1:2018 que permitirá seguir fortaleciendo y soportando nuestra gestión corporativa.

Evaluación de la gestión corporativa

Las evaluaciones internas y externas realizadas a la gestión corporativa durante 2021 concluyeron que hemos establecido y mantenido nuestro Sistema de Gestión Integral de acuerdo las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 45001 y RUC, demostrando nuestra capacidad para cumplir las condiciones de los productos y servicios incluidos en el alcance de las certificaciones.

En este sentido, podemos afirmar que nuestra gestión es:

- **Adecuada:** implementamos el Sistema de Gestión Integral (SGI) conforme con los requisitos de los clientes, las condiciones legales y reglamentarias, los requisitos de la propia empresa y los requisitos de las normas de referencia.
- **Conveniente:** alineamos los objetivos de los procesos del Sistema de Gestión Integral y sus indicadores con nuestros objetivos estratégicos, facilitando la convergencia de las empresas que se han integrado en los últimos años.

- **Eficiente, eficaz y efectiva:** los resultados de los indicadores de gestión, la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos estratégicos demuestran que el SGI ha aportado a nuestro buen desempeño.

En 2022 nuestro reto es conservar todas nuestras certificaciones y mantener en positivo la evaluación corporativa, para seguir garantizando la calidad en nuestro sistema de gestión integral.

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 2021, trabajamos en la estabilización, fortalecimiento y mejoramiento continuo tanto de controles clave como de los controles SOX, identificando e implementando actividades encaminadas a gestionar efectivamente el riesgo, generando valor agregado y mejoras a los procesos de las áreas de negocio, logrando así un desempeño estable en el ambiente de control interno.

Actualmente contamos con 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 de tecnología de la información (ITGC), que nos ha permitido consolidar nuestra credibilidad financiera, asegurando la generación de información íntegra y confiable para la gestión del negocio. Con las mejoras implementadas logramos la estandarización y optimización de 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 material en el ejercicio SOX de 2021.

Trabajamos con las áreas de inventario y premisas en el fortalecimiento de los controles internos que mitigan riesgos asociados a estos procesos.

Para 2022, continuaremos reforzando la cultura de autocontrol, capacitándonos y empoderándonos en la identificación de oportunidades de mejora que sigan fortaleciendo 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 2021 para UNE EPM Telecomunicaciones S.A., Colombia Móvil 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

En nuestra Compañía realizamos seguimiento permanente de los riesgos relevantes que puedan impactar los procesos de la cadena de valor y el cumplimiento de los objetivos propuestos. A través de la identificación, análisis, evaluación, monitoreo, escalamiento y mejora continua de los riesgos, apuntamos a la toma oportuna de decisiones teniendo en cuenta la dinámica del negocio y las necesidades de información de la alta dirección.

- Realizamos el monitoreo a la gestión de los riesgos estratégicos con el acompañamiento de los gestores responsables de cada área.
- Desplegamos los riesgos tácticos en todos los procesos de nuestra cadena de valor.

Identificamos, analizamos y gestionamos los riesgos en los proyectos de alto impacto.

Riesgos estratégicos

- Están enfocados en analizar las posibles situaciones adversas que afecten los objetivos estratégicos de la compañía. Se monitorean semestralmente para observar su comportamiento y definir los planes de acción.

***Los responsables de la gestión de estos riesgos son los vicepresidentes, también tenemos gestores de riesgos que hacen seguimiento periódico.**

Riesgos Tácticos:

- Son eventos que pueden impactar los procesos de la compañía. También se monitorean semestralmente para establecer estrategias de control y mitigación.

***Están a cargo de los dueños de los procesos, también tenemos gestores de riesgos que los monitorean periódicamente.**

***Están bajo la responsabilidad de los dueños de los procesos. También contamos con gestores de riesgos que realizan seguimiento periódico.**

Trabajamos constantemente por fortalecer la cultura de riesgos, a través de diferentes mecanismos de acción, como: Capacitaciones, cursos de riesgos, videos de sensibilización, comunicaciones internas y acompañamientos específicos, que nos permitan impactar a las diferentes áreas y aquellos temas que son de alto interés para el negocio.

En 2022 nos seguiremos enfocando en el monitoreo y seguimiento de los riesgos de nuestra Compañía, para garantizar la operación. Al tiempo que desplegaremos estrategias para continuar fortaleciendo la cultura de riesgos de manera integral y efectiva.

Gestión de la continuidad de negocio

Durante el año 2021 nos preparamos para responder oportunamente a los eventos de interrupción para mantener la operación de manera segura:

- Mantuvimos y mejoramos los planes de recuperación que permiten asegurar la continuidad de los servicios a los clientes.

- Respondimos de manera oportuna a las afectaciones generadas por el paro nacional ocurrido entre abril y junio.
- Desarrollamos planes de continuidad integrados con el área de Gestión del Conocimiento con el fin de preservar este importante activo para nuestra empresa.
- Fortalecimos la capacidad de respuesta ante posibles crisis, realizando sensibilizaciones, talleres y pruebas para simular escenarios que podrían afectar la continuidad de la operación.

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.

Para 2022

- Revisaremos y mejoraremos nuestros planes y protocolos de respuesta según el contexto nacional y mundial.
- Seguiremos fortaleciendo las estrategias y planes de continuidad relacionados con proveedores críticos para la operación, integrándolos de manera activa en pruebas y simulacros.

Gestión de la ética y la transparencia corporativa

Comprometidos con un actuar ético y transparente durante 2021 fortalecimos y actualizamos nuestro Programa de Ética y Cumplimiento:

- Revisamos y actualizamos las políticas de acuerdo con el nuevo marco normativo colombiano.
- Definimos mejoramos e implementamos un modelo de matriz de riesgos de ética y cumplimiento.
- Realizamos auditoría interna y externa a nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial, SARLAFT y SAGRILAFT.
- Ajustamos nuestro procedimiento de Debida Diligencia.
- Monitoreamos a clientes, empleados, miembros de Junta Directiva, proveedores y accionistas para la prevención de riesgos en lavado de activos, corrupción, financiación del terrorismo, entre otros delitos.
- Reportamos a entes de control externos como la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Presentamos periódicamente los resultados de nuestra gestión ante el Comité de Ética y la Junta Directiva.
- Permanentemente realizamos campañas de comunicación y formación para fortalecer la cultura ética en nuestra empresa.

Principales logros 2021

- El 100% de nuestro Equipo Directivo y el 98 % de nuestros empleados completaron el entrenamiento anual de ética y cumplimiento.
- Capacitamos en Debida Diligencia al 100% de nuestra área de Compras.

- El 100% de nuestros miembros de Junta Directiva presentaron su Declaración Anual de Conflicto de Interés.
- El 98 % de nuestros empleados activos presentaron su Declaración Anual de Conflicto de Interés.
- 100% de nuestros proveedores estratégicos fueron capacitados en nuestro Programa de Ética y Cumplimiento.
- Gestionamos 132 consultas y denuncias a través de nuestros canales éticos.

Nuestro Programa de ética y Cumplimiento fue reconocido por Pacto Global y Andesco, convirtiéndonos en referente de transparencia e integridad empresarial

Canales éticos Tigo

*Están disponibles 24/7 y garantizan la protección y anonimato del denunciante

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento fue reconocido por Pacto Global y Andesco, posicionándonos como una Compañía que fomenta la cultura de la transparencia y la integridad.

- Página web www.tigo.com.co / ética empresarial: <https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/>
- Portal interno de Ética y Cumplimiento: <https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/>
- Correo electrónico: linea-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>

En 2022 seguiremos atentos a los cambios del entorno para continuar fortaleciendo y consolidando nuestra cultura ética y nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Protección y privacidad del cliente

Seguridad de la información

Uno de los asuntos relevantes en la sostenibilidad de nuestra Compañía es la protección y privacidad de los datos, por eso en 2021 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.

- Nos enfocamos en la validación, fortalecimiento y mejoramiento de los controles asociados a las configuraciones básicas de seguridad en aplicaciones, bases de datos, sistemas operativos y redes.
- Mantuvimos y fortalecimos los controles de trabajo remoto, durante la Pandemia.
- Fortalecimos y actualizamos los perímetros de ciberseguridad de nuestras redes de telecomunicaciones.

- Mejoramos y estabilizamos procesos como la gestión de vulnerabilidades y de incidentes para enfrentar los eventos de ciberseguridad.
- Contuvimos con éxito cerca de 8,4 mil millones de ciberamenazas
- Mantuvimos la certificación ISO 27001 e incrementamos el nivel y calidad de cumplimiento de los controles de seguridad SOX.
- 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.

En 2022 mantendremos los controles técnicos que permitan el blindaje de nuestras plataformas, así mismo continuaremos promoviendo buenas prácticas de seguridad y protección de datos entre nuestros empleados.

Habeas Data

El 2021 fue un año de grandes retos para gestionar los datos personales, por esto emprendimos acciones para reforzar los procesos internos que requieren el tratamiento de este tipo de información:

- Reforzamos el proceso de atención de las solicitudes de los titulares de los datos personales relacionadas con la supresión, rectificación y revocatoria de la autorización.
- Construimos un proceso centralizado para el uso de bases de datos personales con fines comerciales, que exige la autorización de los titulares para estas finalidades y la circulación restringida de la información personal.
- Revisamos la evaluación de riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales incluyendo al detalle sus causas, impactos y controles necesarios para cumplir con la normatividad vigente y las mejores prácticas en la gestión de la información.

Actualizamos y publicamos el documento “Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos” para informar el número de solicitudes de entidades públicas en ejercicio de sus funciones, sobre información personal y bloqueo de contenidos. Encuéntralo aquí: <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politica-de-datos-personales#politicas-de-datos-personales-y-de-seguridad-aviso-de-privacidad>.

Del 100% de peticiones, quejas o reclamos recibidos durante el 2021, las relacionadas con protección de datos personales fueron el 0,08%. Tuvimos un leve incremento de 0,06% en comparación con el año 2020, donde el porcentaje de peticiones, quejas o reclamos fue del 0,02%.

En octubre del año 2021, identificamos un incidente de seguridad que fue reportado a la Delegatura de la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y sobre el cual se tomaron medidas de contención con la finalidad de evitar de que un tercero malintencionado obtuviera y vendiera información sensible de algunos clientes.

En 2022 continuaremos con el proceso de revisión y mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales para aplicar las mejores prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información.

Reputación corporativa

Cada vez más la reputación se consolida como un pilar fundamental en Tigo; en esta compañía no solo hacemos las cosas bien, se las comunicamos a nuestros públicos de interés para construir relaciones de mutuo beneficio basadas en la confianza.

En el 2021 uno de los retos más importantes fue mantener la cercanía lograda en 2020 con nuestros *Stakeholders*, fortaleciendo las relaciones a través de estrategias innovadoras y de múltiples formatos, considerando iniciativas digitales y algunas actividades híbridas (presenciales y virtuales):

- **Realizamos más de 40 webinars**, especialmente con directivos, clientes, proveedores y aliados, para abordar temas como la transformación del negocio, la mediación proactiva y apropiación digital, retos de la Industria TIC, oportunidades de las TIC en el campo, cuidado del medio ambiente, liderazgo, economía naranja, aprovechamiento del Wi-Fi, marketing digital, ética empresarial, entre otros.
- Dimos continuidad a nuestros Círculos de Experiencia, reuniones con líderes empresariales para intercambiar buenas prácticas en experiencia cliente. Hicimos 3 sesiones virtuales y una presencial, además de 6 sesiones de las mesas de trabajo. **Basados en el éxito de esta iniciativa, activamos tres nuevos círculos en 2021; que hoy se consolidan como espacios institucionales en los que, de la mano de otras grandes empresas, compartimos mejores prácticas; cocreamos y desarrollamos proyectos conjuntos. Hoy la compañía cuenta, además de los de experiencia del cliente, con círculos de sostenibilidad, de responsabilidad corporativa y de proveedores. Los efectuados en 2021 fueron:**
 - ✓ 4 Círculos de Proveedores con proveedores estratégicos.
 - ✓ 3 Círculos de Sostenibilidad con directivos responsables de la gestión social y ambiental de compañías de distintos sectores económicos.
 - ✓ 4 Círculos de Reputación con directores de comunicación de varias empresas, con quienes cocreamos la campaña para redes sociales #NosInspira
- Nuestro presidente realizó encuentros One to One con líderes empresariales de primer nivel, para encontrar oportunidades y sinergias entre las compañías. Así mismo, coordinamos visitas regionales con él para propiciar su relacionamiento con empresarios, clientes potenciales, medios de comunicación, proveedores, aliados y por supuesto, empleados.
- En agosto realizamos nuestro 5° Foro Tigo rEvolución bajo la temática de tecnología y conectividad en la agricultura, contamos con 3 expertos internacionales de alto nivel: Alicia Asín (España), experta en Internet de las Cosas; Jeffrey Sachs (EEUU), Economista, asesor de la ONU; y Kevin O’Leary (EEUU), experto en inversión de riesgo.
- En septiembre junto a nuestro cliente Anglogold Ashanti y Nokia, participamos de las **primeras pruebas 5G outdoor de Colombia realizadas en Jericó, Antioquia**. En este evento hicimos una demostración de vehículos autónomos operados por esta tecnología, hito con el que llegamos a, clientes, medios, directivos y comunidad.

- Consolidamos nuestras redes sociales institucionales de LinkedIn y Twitter, incluyendo las cuentas personales de nuestro presidente Marcelo Cataldo, superando las metas de crecimiento e interacción previstas.

Ocupamos el puesto 48 en el ranking de Merco, que incluye a las 100 empresas con mejor reputación del país. Somos la telco número 1 en reputación. Además, nuestro presidente Marcelo Cataldo, ocupó el puesto 27 entre los líderes mejor reputados de Colombia, ganando 18 posiciones respecto al 2020.

En 2022 nuestro reto será seguir posicionándonos como una empresa innovadora que apalanca el desarrollo del país conectando cada vez a más colombianos, responsable con las comunidades y el medio ambiente, ética y respetuosa de la diversidad, la equidad y la inclusión.

Gestión Ambiental

En 2021 seguimos fortaleciendo la gestión ambiental de nuestra empresa, impactando directamente los indicadores del negocio y el relacionamiento con los grupos de interés. La gestión de residuos y el cambio climático ocuparon gran parte de nuestros esfuerzos, porque es donde se concentran los impactos más importantes que generamos sobre el medio ambiente. De esta manera:

Voluntariado ambiental

En 2021 llegamos a 303 voluntarios (26% más que en 2020), quienes, en 2.315 horas ejecutaron 22 actividades de impacto digital como retos, concursos, webinars, formaciones y contenidos para compartir en sus redes sociales. Estas acciones se centraron en la gestión adecuada de residuos e iniciativas para mitigar el cambio climático, llegando a 54.703 personas alcanzadas digitalmente y aumentando cerca de tres veces la cifra del 2020. Además:

- **Diseñamos dos nuevos proyectos: Filemón y Gregor, una aventura ecológica y ¡Comunícalo, tus acciones serán el cambio!**, un cuento y debate para incrementar el conocimiento ambiental y fomentar el pensamiento crítico en niños y adolescentes, los cuales serán implementados en las instituciones educativas durante 2022.

Responsabilidad ambiental operacional

Como empresa de telecomunicaciones, generamos impactos ambientales asociados a la operación y prestación de servicios en toda su cadena de valor, desde proveedores hasta clientes. Estos son planeados y gestionados, en cumplimiento de la legislación ambiental vigente y el establecimiento de objetivos y metas para la mejora continua. Algunas de las acciones realizadas en este sentido fueron:

- **Incrementamos en un 19% la cantidad de residuos aprovechables, pasando de un 47% en 2020 a un 66% en 2021. La cantidad de residuos generados en 2021 fue 192 Ton (37% más que en 2020).**
- Tenemos alianzas con diferentes entidades públicas y privadas:
 - ✓ Ecomunidad: fomentamos la cultura ambiental, apalancados en el aplicativo “Recypuntos”, que permite a los usuarios ubicar puntos de acopio apropiados para entregar los distintos tipos de residuos que pueden generar. Sólo en el portal de Tigo donde tenemos puntos de reciclaje de celulares y accesorios, recibimos 207 visitas.
 - ✓ Probogotá, ANDI, Universidad EAN y Universidad del Rosario: trabajamos en el frente de transporte limpio para la reducción de las emisiones contaminantes en las operaciones logísticas en Bogotá.
 - ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: firmamos la alianza de carbono neutralidad que articula las metas nacionales de reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero -GEI a 2030 (-51%) y neutralidad a 2050 con las estrategias de cambio climático del sector empresarial.
 - ✓ Alcaldía de Medellín: como integrantes del pacto por la calidad del aire, desarrollamos iniciativas con el fin de mitigar el cambio climático y reducir el impacto en la calidad del aire en el Valle de Aburrá.

Además:

- Cumplimos las metas del plan de posconsumo de envases y empaques de la ANDI (Visión 30/30).
- Aseguramos el control operacional a proveedores y aliados incorporando criterios ambientales según el alcance e impacto de los procesos de contratación y de compras de bienes y servicios.
- Logramos la recertificación del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO14001:2015 hasta 2024 con cero no conformidades.

Especial mención requiere el proyecto de expansión de la red (proyecto de 700), pues el aseguramiento de las obligaciones ambientales requirió acercamientos con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN), y las Corporaciones Autónomas Regionales. Lo anterior permitió abrir mesas de trabajo, para la validación de los trámites y realizar las gestiones necesarias en cada sitio.

Gestión de residuos electrónicos

A lo largo del 2021 realizamos diferentes acciones para gestionar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos -RAEE- logrando un manejo ambiental del 100% de los equipos recolectados. Sobre los CPE instalados en los hogares, realizamos un reacondicionamiento del 90% de los equipos recuperados, los cuales se reincorporan al mercado.

Recolección

Este frente contempla la gestión en la recolección de RAEE diferenciados entre CPE de hogares, celulares y accesorios en tiendas y otros RAEE asociados a la operación de la Compañía.

- **Incrementamos al 79% de efectividad en la recolección de CPE de hogares.** Para aumentar este porcentaje, ideamos canales alternos de recolección a los ya existentes (Woden, Interrapidísimo y las tiendas Tigo), realizando un piloto de recolección en dos barrios de Medellín cuyo resultado superó las metas propuestas, motivo por el que este tipo de iniciativas continuará en 2022.

*CPE de hogares: son los módems y decodificadores que se recolectan cuando el usuario desinstala el servicio o realizamos alguna actualización en su tecnología de conexión.

- **Aumentamos la recolección de CPES en un 16%**, lo que facilita el reacondicionamiento y reuso de equipos.
- **Recolectamos 1.511 toneladas de otros RAEE**, 71,3 Ton menos respecto a 2020, lo que demuestra que los equipos de nuestra operación están teniendo una mayor vida útil.

Tabla. Toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos recolectados

Año	Decodificadores, módems y accesorios de la operación fija recolectados (CPE) (Ton)	Celulares y baterías, cargadores, audífonos de la Operación móvil recolectados en tiendas (Ton)	Otros RAEE recolectados: Computadores, teléfonos, teclados, cables cobre, coaxial, fibra óptica, red externa (Ton)	Total (Ton)
2020	327	0,5	1.583	1.911
2021	379	0,2	1.511	1.891

Reacondicionamiento de equipos

Para 2021, aumentamos en un 3% el porcentaje de CPEs reacondicionados, y un 16% para equipos de red externa, como tarjetas, nodos, disminuyendo la cantidad de toneladas de residuos peligrosos que llegan al medio ambiente.

Año	Equipos CPES Reacondicionados (Ton)	Equipos de red externa Reacondicionados (Ton)	Reacondicionamiento CPES (%)	Reacondicionamiento Equipos de red externa (%)
2020	285	10	87	52
2021	341	22	90	67

Balance general RAEE

En la siguiente tabla detallamos los datos de generación, reacondicionamiento y reciclaje de todos los RAEE en la compañía. Esta información nos muestra que la generación total de RAEE se redujo en 28 Toneladas y el reacondicionamiento de equipos aumentó en un 4%. En este sentido, tenemos mayor cantidad de equipos a los cuales les hemos extendido su vida útil a través de procesos de reacondicionamiento.

*Generación			**Reacondicionamiento			***Reciclaje	
RAEE recuperar (Ton)	-sin RAEE Recolectados (Ton)	Total Generación RAEE (Ton)	CPE (Ton)	Red externa (Ton)	Reacondicionamiento (%)	RAEE(Ton)	Reciclaje (%)
109	1.911	2020	285	10	15%	1615	85%
101	1891	1992	341	22	19%	1528	81%

***Generación:** Cantidad de RAEE (recolectados y sin recuperar) a través de los canales y campañas recolección de la compañía.

****Reacondicionamiento:** Procedimiento técnico de renovación, en el cual se restablecen las condiciones funcionales y estéticas de un aparato eléctrico y electrónico con el fin de ser usado en un nuevo ciclo de vida.

*****Reciclaje:** Proceso simple o complejo que sufren los RAEE para ser reincorporados a un ciclo de producción o de consumo de otra industria o sector productivo.

Cambio climático

En aras de contribuir con la reducción y mitigación del cambio climático y articularnos con las metas a nivel país en relación con el acuerdo de París (*), diseñamos una estrategia que responde a nuestro compromiso con los grupos de interés de disminuir las emisiones de la Compañía de CO₂. Esta estrategia incluye el diagnóstico, iniciativas de adaptación, mitigación, indicadores, metas y alianzas, además hace parte integral de la estrategia de nuestra casa matriz Millicom que también está apuntando a la reducción de las emisiones en todas las operaciones de América Latina.

***Acuerdo de París:** Acuerdo histórico para combatir el cambio climático y acelerar e intensificar las acciones e inversiones necesarias para un futuro sostenible con bajas emisiones de carbono (manteniendo el aumento de la temperatura mundial en el siglo XXI muy por debajo de los 2 °C, buscando un aumento máximo de 1,5 °C).

En la siguiente tabla se detalla nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI):

Alcance	Unidades	Operación fija		Operación móvil		Total Tigo		Variación anual
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Ton de CO2 equivalente	806	2.387	443	427	1.249	2.814	+125%
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Ton de CO2 equivalente	25.634	14.066*	10.395	5.529**	36.029	19.595	-54%
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Ton de CO2 equivalente	64	90	64	60	128	150	+17%
Total Emisiones Alcance 1,2,3	Ton de CO2 equivalente	26.504	18.140	10.902	6.668	37.406	22.559	-40%

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

*Este dato incluye la disminución de 12.638 Certificados de Energía Renovable adquiridos por UNE.

** Este dato incluye la disminución de 5.162 Certificados de Energía Renovable adquiridos por COLOMBIA MOVIL.



En 2021 la huella de la Compañía reflejó un aumento de las emisiones en el alcance 1, debido una mayor operación de plantas eléctricas de respaldo por cortes de energía y a un ajuste a las fuentes de información asociada al reporte de fugas de gases refrigerantes, lo que garantizó una mejor calidad de los datos, igualmente el incremento en el alcance 3 obedece a la reactivación paulatina de viajes de trabajo, tras el fin de las restricciones de movilidad que se implementaron en la Pandemia.

Disminuimos nuestras emisiones de alcance 2 respecto a 2020, debido a un menor consumo de energía eléctrica (menos 2,4% comparado con 2020) y adicionalmente a que, al factor de emisión de la red eléctrica nacional, que indica qué tan limpio es el proceso de generación de energía eléctrica, fue un 8% más limpio que el 2020. Es importante mencionar que adquirimos 17.800 certificados de energía renovable provenientes de la Central Hidroeléctrica La Tasajera, lo cual también aportó a la disminución de nuestras emisiones alcance 2.

Consumo energía*	Unidades	2020	2021	Variación anual
Operación Fija	GigaJulios	453.800	446.185	-1,7%
Operación Móvil	GigaJulios	184.028	176.072	-4,3%
Total Tigo	GigaJulios	637.828	622.258	-2,4%

Las anteriores cifras de menor consumo de energía hacen parte integral de la estrategia y de la continuidad de nuestro programa de uso eficiente y racional de la energía (PUREE), donde venimos

buscando potenciar el uso de energías renovables, y la búsqueda y renovación de equipos con mayores eficiencias en sedes

Energía ahorrada <i>Reducciones en el consumo de energía</i>	Unidades	2020	2021
Operación Fija	GigaJulios	22.963	25.848
Operación Móvil	GigaJulios	967	967
Total Tigo	GigaJulios	23.930	26.815

Para 2021, ahorramos en energía 26.815 GigaJulios, equivalentes al consumo mensual de aproximadamente 49 mil familias, dejando de emitir a la atmósfera 941 toneladas de CO2. Así mismo, a través de las iniciativas PUREE tuvimos un ahorro de energía equivalente al 4,3%, teniendo como base, nuestro consumo de energía anual.

Entendiendo que nuestra estrategia de cambio climático incluye las acciones que venimos aplicando en nuestra cadena de valor, en los servicios que prestamos a través de aliados y proveedores, es relevante destacar las 1.365 Ton CO2 evitadas desde el 2018, dentro del proyecto “lanceros” cuyo enfoque ha reducido los viajes de vehículos asignados a la atención de los daños e instalaciones de nuestros clientes. En este mismo sentido, el año 2021 marcó nuestro inicio decidido en materia de compensación, adquirimos 1.300 bonos de carbono del proyecto Ticoya, que lucha contra la deforestación y protección de los bosques, en el Resguardo Indígena Tikuna, Cocama y Yagua, ubicado en Puerto Nariño, Amazonas. Con esta compra compensamos el 100% de nuestras emisiones directas de alcance 1 del año 2020, equivalentes a 1.300 Ton de CO2.

DECLARACIÓN PROCLIMA
Retiro de Créditos de Carbono Verificados

ProClima
Internacional

Retiro de Créditos de Carbono Verificados

Nombre de la iniciativa de mitigación de GEI	Proyecto de Mitigación Forestal Resguardo Indígena TICOYA
Titular de la iniciativa de mitigación de GEI	Asociación de Autoridades Indígenas ATICOYA con NIT. 900.226.919-9
País de la iniciativa de mitigación de GEI	Colombia
Actividad de la iniciativa de mitigación de GEI (Sector)	Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo(AFOLU)
Nombre de la metodología	Norma Técnica Colombiana(NTC) 6208
Usuario final	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. con NIT. 900092385-9
Sujeto pasivo	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. con NIT. 900092385-9
Cantidad de CCV retirados	832,00
Serie de los CCV	PCR-CO-ATI-14-001-2-1012-1712-0000469-0001300
Periodo de verificación	31/12/2010 al 31/12/2017
Vintage - Año (CCV)	Año 2011 (832,00 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Proyecto de Mitigación Forestal Resguardo Indígena TICOYA. Fecha de emisión: 29/10/2019 Periodo de verificación: 31/12/2010 a 31/12/2017
Organismo de verificación	Asociación Española de Normalización AENOR INTERNACIONAL S.A.U.

Se expide en Bogotá, Colombia, a los 9 días del mes de Diciembre de 2021.

DECLARACIÓN PROCLIMA
Retiro de Créditos de Carbono Verificados

ProClima
Internacional

Retiro de Créditos de Carbono Verificados

Nombre de la iniciativa de mitigación de GEI	Proyecto de Mitigación Forestal Resguardo Indígena TICOYA
Titular de la iniciativa de mitigación de GEI	Asociación de Autoridades Indígenas ATICOYA con NIT. 900.226.919-9
País de la iniciativa de mitigación de GEI	Colombia
Actividad de la iniciativa de mitigación de GEI (Sector)	Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo(AFOLU)
Nombre de la metodología	Norma Técnica Colombiana(NTC) 6208
Usuario final	COLOMBIA MOVIL S A E S P con NIT. 830114921-1
Sujeto pasivo	COLOMBIA MOVIL S A E S P con NIT. 830114921-1
Cantidad de CCV retirados	468,00
Serie de los CCV	PCR-CO-ATI-14-001-2-1012-1712-0000001-0000468
Periodo de verificación	31/12/2010 al 31/12/2017
Vintage - Año (CCV)	Año 2011 (468,00 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Proyecto de Mitigación Forestal Resguardo Indígena TICOYA. Fecha de emisión: 29/10/2019 Periodo de verificación: 31/12/2010 a 31/12/2017
Organismo de verificación	Asociación Española de Normalización AENOR INTERNACIONAL S.A.U.

Se expide en Bogotá, Colombia, a los 9 días del mes de Diciembre de 2021.

Hemos definido las siguientes metas al año 2028 que nos permitirán hacer seguimiento y gestión a nuestra estrategia de cambio climático:

Meta 1: compensar el 100% de la huella anual de carbono, en sus emisiones directas alcance 1.

Meta 2: reducir en un 45% el consumo de energía de Tigo al 2028, a través de REC, respecto al año 2020.

Meta 3: mantener ahorro energético del 4% anual a través de iniciativas de PUREE.

Financiamiento sostenible:

- Firmamos con el BID una carta de crédito standby (CCSB) a bancos locales, para cubrir las obligaciones de nuestra Compañía en las garantías emitidas a favor del MinTIC y el FonTIC por \$425.150 millones, ampliables hasta por \$625.000 millones. Este acuerdo facilitó la firma de un convenio con el BID para la activación de la productividad agrícola a través de las tecnologías digitales en zonas rurales del país.
- Tramitamos con Bancolombia un crédito atado a desempeño sostenible por \$450 mil millones, en el que el desempeño en materia de cambio climático y gestión de comunidades son el foco para efectos de obtener beneficios financieros.
- Suscribimos una garantía bancaria con BBVA por \$114.000 millones, enmarcada por el banco como un producto que impulsa las metas de desarrollo sostenible, en la medida que apoya la conectividad en áreas rurales a través del espectro de 700 Mhz.

Gestión de grupos de interés

Clientes

Negocio de hogares

En Tigo trabajamos cada día para conectar cada vez a más colombianos. Por ello en el 2021 seguimos expandiendo nuestra red fija, fortaleciendo los servicios que llevamos a los hogares y adaptando nuestras ofertas a la dinámica del mercado y las necesidades de los clientes.

- **Nos enfocamos en los hogares más vulnerables impactados por la Pandemia, poniendo a disposición de los estratos más bajos una oferta asequible. Contamos con planes de internet desde 30Mbps los cuales tomaron gran relevancia para mantener la conectividad de este segmento de la población.**

Entendiendo la nueva dinámica y que en los hogares se concentraron las actividades laborales y académicas fortalecimos el atributo de velocidad de nuestra oferta con planes de internet de 100, 150 y 300Mbps.

- Pusimos a disposición de nuestros usuarios de aplicaciones OTT's como Amazon Prime Video, otras opciones para complementar la oferta de contenido de televisión, llevando mayor entretenimiento a los hogares.



Migramos cerca de 200 mil servicios a redes de alta velocidad para garantizar una mejor experiencia en la conectividad y navegación de nuestros usuarios.

En el 2022

Continuaremos trabajando para alcanzar nuestras metas ajustándonos al entorno y a las necesidades que nos demandan los hogares y el mercado.

Negocio móvil

En el 2021 trabajamos para ofrecer la mejor propuesta de valor a nuestros clientes prepago y pospago:

- Desplegamos la mejor red móvil del país, atributo certificado por los principales monitores de calidad de red como Open Signal y Ookla.
- Seguimos mejorando nuestros procesos para que los usuarios puedan autogestionar su portafolio. **En consecuencia, Mi Tigo fue la App de Telco mejor calificada para octubre y noviembre en las tiendas de Google y Apple.**
- Trabajamos en tener el mejor portafolio de planes y paquetes con los mejores beneficios.
- Aumentamos en más de un 44% nuestras tiendas a nivel nacional y tuvimos mayor presencia de red de distribución.
- En navidad entregamos medio mes de conectividad a nuestros clientes prepago sin costo para que estuvieran más cerca a sus familiares y seres queridos en esta temporada especial.
- A partir de abril mejoramos nuestra oferta de Pospago, con planes desde 15Gb por \$35.000 hasta planes ilimitados.
- Celebramos el día de las madres con el TigoFest, festival de música virtual que contó con la presencia de grandes artistas colombianos.

En el 2022

- Seguiremos trabajando en nuestra red para mantener nuestro liderazgo como la mejor red móvil de Colombia.
- Continuaremos reconociendo la lealtad a nuestros clientes entregándoles más beneficios.

Negocio de Empresas y Gobierno

La reactivación económica que empezó en 2021 impulsó la transformación digital, apalancando cambios sociales y tecnológicos, que, a su vez, generaron oportunidades para nuestros clientes de micro, pymes y grandes empresas.

- Implementamos una nueva metodología de venta digital que nos permitió planificar, definir KPIs y aplicar mejores prácticas en el proceso de construcción de las ofertas, para entregar productos y servicios de mayor calidad y adaptables a las necesidades del cliente.
- Compartimos con los clientes los avances de nuestro portafolio de productos digitales a través de webinars, y comunicaciones uno a uno.

- Lanzamos una alianza con Amazon Web Services (AWS) para entregar un portafolio integral de soluciones en la nube con servicios administrados y profesionales.
- Continuamos con nuestros Ciclos de Conferencias Tigo Business, iniciativa que nos ha permitido conectarnos con nuestros clientes y usuarios potenciales. Realizamos 15 charlas con una conectividad de 4.000 contactos de toda la región.

En el 2022

- Potenciaremos nuestro modelo operativo para crecer en las ofertas de soluciones hacia los clientes que nos delegan la administración de su infraestructura.
- Transformaremos la atención técnica de primer nivel, mejorando los indicadores de cumplimiento, con una meta del 95% y asegurando que todos los negocios estén incluidos.
- Implementaremos en la oferta básica del segmento Emprendedores la herramienta de *journeys*, con el fin de detallar los puntos de contacto del cliente con nuestra Compañía y ofrecerles una mejor experiencia de servicio.
- Trabajaremos en el mejoramiento de la experiencia de clientes asociados al proceso de facturación y reduciendo los ajustes financieros que impactan el negocio.

La actuación comercial transparente es un tema que logramos medir a través de nuestro indicador de porcentaje de quejas factura en clientes, el cual mide la cantidad de quejas por facturas sobre el total de facturas generadas. En 2021 disminuimos nuestro porcentaje de quejas factura pasando de 1,40% en 2020 a 1,34%.

Colaboradores

En Tigo estamos orientados a la atracción, desarrollo e inspiración del talento en un marco de diversidad, equidad e inclusión para construir cultura sólida de alto desempeño centrada en el cliente.

Al cierre de 2021, contamos 4.031 colaboradores, distribuidos así:

Concepto	UNE	TIGO	EDATEL	OSI - CTC	Total
Cantidad Colaboradores	1.403	2.264	351	13	4.031
Participación Porcentual	34,8%	56,2%	8,7%	0,3%	100%

Aportamos a la movilización de la economía colombiana a través de la generación de empleo en las diferentes regiones donde tenemos presencia, así:

Rango de Edad	Noroccidente	Centro	Costa	Occidente	Oriente	Total
Menor de 30 años	3,3%	1,9%	1,8%	1,1%	0,7%	8,8%
Entre 30 años y 50 años	36,2%	17,3%	8,7%	10,2%	3,3%	75,8%
Mayor de 50 años	10,7%	1,3%	0,4%	3,0%	0,1%	15,5%
Total	50,2%	20,5%	10,9%	14,3%	4,1%	100,0%

El 39,7% de nuestros colaboradores son mujeres.

Rango de Edad	Femenino	Masculino	Total
Menor de 30 años	183	171	354
Entre 30 años y 50 años	1.272	1.782	3.054
Mayor de 50 años	147	476	623
Total	1.602	2.429	4.031
%	39.7%	60.3%	100%

Programa de beneficios

A continuación, detallamos algunas cifras que aportamos durante el 2021, asociadas al plan de beneficios de nuestros colaboradores y sus familias.

- **Entregamos 12.376 beneficios, auxilios para lentes, cursos de instrucción, entre otros, equivalentes a \$13.526 millones de pesos.**
- Apoyamos a 57 colaboradores en la consecución de vivienda, entregando \$5.018 millones de pesos en calidad de préstamos hipotecarios.

Formación y desarrollo profesional

A través de nuestra plataforma Universidad Tigo, continuamos afianzando las capacidades organizacionales e individuales de nuestra gente, para impulsar la transformación del negocio. Este propósito se materializa a través de 3 verticales: desarrollo de competencias para la transformación, gestión del conocimiento y aprendizaje continuo.

Desarrollo de Competencias para la Transformación

- **Logramos una cobertura superior con nuestra oferta formativa, alcanzando una cobertura de 4.399 personas, un 18% más con relación al 2020.** Todo mediante 6 escuelas: Corporativa, Procesos, Liderazgo, Experiencia de Cliente, Transformación Digital e Innovación y Agilidad.
- Incrementamos nuestra oferta académica con 876 cursos y eventos en vivo, cubriendo todos los niveles de la Organización.
- Alcanzamos un total de 4.033 cursos y contenidos en la Universidad Tigo.
- Invertimos 91.966 horas de formación, 48,7% más que en 2020.

Grupo	Personas Cubiertas	Total horas formación
VP's	16	183
Líderes	362	8.514,12
Staff	3845	82.724
Aprendices	176	545
TOTAL	4.399	91.966,12

Tabla. Cifras formación. Cubrimiento y horas

- Graduamos a 108 personas de nuestro programa de Certificación en Transformación del Negocio.
- Implementamos nuevos programas certificados para afianzar las competencias requeridas en la Industria 4.0, entre ellos: Desarrollo del Pensamiento Ágil en la Gestión de Proyectos, en alianza con el Tecnológico de Monterrey y Retadores Un Cambio de Mentalidad, en alianza con la Fundación Universitaria del Área Andina. Graduamos a 170 y 122 colaboradores, respectivamente.
- Desarrollamos 50 eventos en vivo dirigidos a todos nuestros colaboradores, donde abordamos temas comerciales, de transformación digital y salud y bienestar.

Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Continuo

- Aseguramos, desarrollamos y creamos conocimiento organizacional, identificando los aspectos claves y críticos para nuestro negocio.
- Desplegamos nuestro modelo de Gestión de Conocimiento e implementamos estrategias para su transferencia.
- Entrenamos al 93% de la Organización en nuestra nueva plataforma de Gestión del Talento, y a más de 200 personas en temas técnicos, para la implementación de las nuevas plataformas que soportan nuestra transformación digital.

Aprendizaje continuo

Brindamos oportunidades de formación alterna a nuestros colaboradores:

- Lanzamos el primer programa masivo de inglés certificado, en alianza con el SENA, en el que participaron 281 personas, y dimos continuidad al programa de Excel con 211 asistentes.
- **Renovamos y firmamos nuevas alianzas educativas para acceso a educación superior. Actualmente contamos con 11 instituciones nacionales e internacionales.**
- Incursionamos en iniciativas de Open Learning, invitando a nuestro Digital Open Space a instituciones educativas, proveedores y aliados. A través de 2.600 conexiones, 837 participantes conocieron de la mano de speakers internos y externos, las últimas tendencias y experiencias en transformación digital.

Selección del talento humano

Buscamos la promoción y atracción oportuna del mejor talento, bajo principios de diversidad, equidad e inclusión, que garanticen la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos.

- Nuestra tasa de rotación fue del 13,5%.
- Brindamos la oportunidad a 394 estudiantes técnicos, tecnólogos y universitarios de realizar su práctica empresarial en nuestra Compañía por medio de un contrato de aprendizaje. **24% fueron patrocinios a estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, madres cabeza de familia y población afrodescendiente.** Del total de aprendices contratados el 32% fueron mujeres y el 25% hombres.

Seguridad y Salud en el trabajo

Promovemos la protección de nuestros trabajadores y grupos de interés donde la integridad física y mental es una prioridad.

- **Seguimos disminuyendo nuestra tasa de accidentalidad pasando de 0,95% en 2020 a 0,50% en 2021, lo que representa reducción del 40% en los accidentes de trabajo.**

Además:

- A través del equipo de primeros auxilios psicológicos, conformado en 2020, continuamos acompañando a nuestros colaboradores.
- Acompañamos a todo el personal expuesto a riesgos, a través de visitas en tiendas, visitas en campo y visitas virtuales para quienes estuvieron en la modalidad de trabajo remoto.
- Mantuvimos la certificación ISO 45001 de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, demostrando la mejora permanente de las acciones de prevención y cuidado.
- Fortalecimos nuestras relaciones con proveedores estratégicos en materia de Seguridad y Salud mediante de la participación de círculos de proveedores.
- **Destinamos recursos por más de 3000 millones de pesos para la seguridad industrial, formación y capacitación, cuidado de la salud, dotación y promoción y divulgación de la salud en el trabajo.**

Nuestros colaboradores tienen representación en los comités encargados de prevenir y vigilar las normas asociadas a la salud y la seguridad laboral, como:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo
- Comité de Convivencia
- Comité de seguridad vial
- Brigada de Emergencias

En 2021 también dimos continuidad a las acciones de protección hacia nuestros colaboradores y sus familias, de cara a la reactivación económica en medio de la pandemia del COVID-19:

- **Nos vinculamos al programa empresarios por la vacunación liderado por la ANDI, adquiriendo 8.330 dosis de biológico SINOVAC para la vacunación de nuestros colaboradores, personal tercerizado, contratistas y familiares de trabajadores. Con estas acciones logramos tener más del 90% de nuestro personal inmunizado.**
- Definimos los lineamientos para retornar a sedes administrativas de una manera segura.
- Realizamos seguimiento y acompañamiento a nuestros trabajadores y contratistas positivos para COVID-19.
- Invertimos en elementos de bioseguridad para la protección de nuestros trabajadores y clientes.

En el 2022

Continuaremos con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la potenciación de las herramientas digitales disponibles y el fortalecimiento de la cultura de autocuidado en todos los niveles de la organización.

Asociación sindical

Al cierre de 2021, terminamos con doce organizaciones sindicales relacionadas a continuación, detallando de manera consolidada su número de afiliados y porcentaje de afiliación:

Total trabajadores	4.029*
Total trabajadores sindicalizados	1.515
Porcentaje de sindicalización	37,60%
*Dentro del número total de trabajadores no son tenidos en cuenta 2 trabajadores pertenecientes a CTC, en tanto que sus contratos laborales se rigen por las leyes estadounidenses y no por la normatividad colombiana, razón por la cual no tienen incidencia en los reportes sindicales	

Sindicato	# Afiliados	% Afiliación
SINTRAEMSDES	981	24,35%
SINTREUA	532	13,20%
UNIGEEP	333	8,27%
SINPRO	226	5,61%
UNITRAE	201	4,99%
SINTRAEDATEL	188	4,67%
SINTRAUNE	137	3,40%
SINTRASERTIC	145	3,60%
UNITRATEL	74	1,84%
SINTRATELECORREOS	36	0,89%
SINTRAEPMTLCO	8	0,20%
SINTRAESTATALES	1	0,02%

*Un mismo trabajador puede afiliarse a más de un sindicato (multi afiliación), por ello la sumatoria del número de afiliados a las organizaciones sindicales supera el total de trabajadores sindicalizados.

Relacionamiento con los sindicatos

Las acciones que desplegamos estuvieron encaminadas a promover y mantener un relacionamiento con las organizaciones sindicales en el marco de la ley, el diálogo social, las convenciones colectivas de trabajo, y los laudos arbitrales.

En 2021 hicimos cada mes mesas de trabajo con los sindicatos SINTRAEMSDES y SINPRO. Así mismo, trimestralmente, nos reunimos con las organizaciones sindicales de la empresa, con el fin de facilitar espacios de diálogo que favorecieran el desarrollo de un sindicalismo sostenible.

Situación actual de las convenciones colectivas de trabajo y laudos arbitrales a diciembre de 2021

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Sindicato	Situación actual
SINTRAEMSDES	La convención colectiva de trabajo se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2022. Incluye el Capítulo Pereira.
SINTREUA	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINPRO	La convención colectiva de trabajo se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2022.
SINTRASERTIC	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
UNIGEEP	El laudo arbitral proferido el 14 de octubre de 2020, se encuentra vigente hasta el 10 de noviembre de 2022.
SINTRAUNE	Actualmente aplicamos las cláusulas no agotadas del acuerdo colectivo y laudo arbitral, que estuvieron vigentes hasta el 31 de diciembre de los años 2016 y 2019, respectivamente.
UNITRATEL	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRAEPMTLCO	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRATELECORREOS	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRAESTATALES	No cuenta con convención colectiva de trabajo.

EDATEL S.A.

Sindicato	Situación actual
UNITRAE	El 2 de diciembre de 2021 suscribimos una nueva Convención Colectiva de Trabajo, que tiene vigencia de 3 años contados desde el 1° de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.

UNIGEEP	Actualmente aplicamos las cláusulas no agotadas del laudo arbitral que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2018.
SINTRAEDATEL	El 29 de noviembre de 2021 suscribimos con la organización una nueva Convención Colectiva de Trabajo, que tiene vigencia de 3 años contados desde el 1° de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.
SINTRAUNE	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
UNITRATEL	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRATELECORREOS	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRAEMSDS	No cuenta con convención colectiva de trabajo.

COLOMBIA MÓVIL S.A.

Sindicato	Situación actual
SINTREUA	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
UNITRATEL	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINPRO	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
UNIGEEP	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTRAUNE	No cuenta con convención colectiva de trabajo.

ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A.

Sindicato	Situación actual
SINPRO	No cuenta con convención colectiva de trabajo.
SINTREUA	No cuenta con convención colectiva de trabajo.

Cultura Tigo

“Sangre Tigo”, latiendo en un solo corazón

Avanzamos en nuestro proceso de transformación cultural, incorporando desde julio el concepto “Sangre Tigo”, que nos conecta como organización y nos hace únicos.

- Desplegamos nuestra estrategia cultural con el apoyo de nuestros influenciadores Tigo, equipo conformado por 74 colaboradores de todas las áreas, con quienes desarrollamos 87 talleres de cultura de la aceleración y 70 de cultura de la camiseta, donde promovimos los pilares y comportamientos que nos permiten fortalecer el espíritu retador, la mentalidad de crecimiento, el orgullo, el pensamiento ágil y la innovación.
- En septiembre, lanzamos una nueva plataforma en la que cualquier empleado puede resaltar a esas personas que viven los comportamientos de nuestra Sangre Tigo.

Mejoramos en los indicadores de ambiente laboral, alcanzando el nivel sobresaliente y reafirmando nuestra certificación como un gran lugar para trabajar según el instituto Great Place To Work.

Alcanzamos una favorabilidad de 93% en nuestras mediciones de cultura (pulsos Sangre Tigo), aplicados a más de 3.300 colaboradores.

La innovación en la cultura Tigo

La innovación es parte de nuestra Sangre Tigo y es uno de los atributos que más reconocen nuestros grupos de interés. La concebimos como un proceso de mejora continua que genera valor a nuestra empresa y a nuestros clientes, por eso contamos con iniciativas que nos retan a pensar diferente y a proponer acciones que la materialicen en el día a día.

TigoLab: es el laboratorio de ideas de la Compañía, en el que cualquier empleado puede postular ideas de mejora para que sean analizadas por el Comité TigoLab y el equipo de vicepresidentes, quienes les dan luz azul y asignan un TutoLab (tutor) en las áreas impactadas para su implementación.

- En 2021 se presentaron 83 ideas, de las cuales un 48% fueron viables para su ejecución.
- Un 47% de las ideas con luz azul se reportaron como ejecutadas o en desarrollo.
- Realizamos 3 retos internos de innovación con miras a proponer proyectos de cara al SandBox Regulatorio propuesto por la CRC, explorar las funcionalidades de la tecnología Blockchain y mejorar la experiencia de los clientes.
- Participamos en el programa de Empresas Retadoras de Ruta N, para acercarnos a la innovación abierta y encontrar soluciones a la problemática de Hurto de Infraestructura.

*La primera versión de TigoLab se lanzó en 2019 desde entonces se han presentado alrededor de 350 ideas.

Menos es más: es una estrategia para promover la mejora continua de los procesos, con base en su simplificación, rediseño y/o automatización. Con una dinámica de retos entre las distintas áreas, busca levantar los procesos que requieren intervención y priorizar los que tengan mayor relevancia en el desempeño de nuestra empresa.

- Durante 2021 se realizaron 21 iniciativas, impactando 15 de los 42 procesos de nuestra cadena de valor.
- La simplificación de procesos es acompañada por el VAR Tigo, un equipo de expertos formados por la Compañía en Lean Six Sigma, reconocida metodología de mejora continua.

Diversidad, Equidad e Inclusión

Como parte de nuestro modelo de sostenibilidad, comprometidos con los grupos de interés y considerando este frente como una pieza muy importante de la estrategia de diversidad, equidad e inclusión, en 2021 continuamos con su implementación y contempló acciones para empleados y sus familias, proveedores, clientes y comunidades, bajo un enfoque de **generaciones, equidad de**

género, identidad y orientación sexual, capacidades especiales y asuntos transversales. Todo con el acompañamiento del comité directivo y un comité operativo de DE&I que procuran una organización donde todos tenemos oportunidad de ser y crecer. En esta medida:

- Adelantamos políticas y lineamientos de DE&I en los frentes de reclutamiento, beneficios, modelo de trabajo y compensación.
- Realizamos charlas centradas en temas de diversidad como: mujer empoderada, nuevas masculinidades, canales éticos como medio de denuncia de la discriminación y conversaciones familiares alrededor de las relaciones igualitarias, respetuosas e incluyentes.
- Diseñamos campañas de comunicación sobre lenguaje inclusivo y desarrollamos un curso sobre DE&I en la Universidad Tigo para todos los colaboradores de la Compañía.
- Incluimos reactivos de DE&I en nuestra medición de ambiente laboral, donde identificamos una percepción positiva por parte de los empleados respecto a la igualdad de oportunidades, el trato justo y respetuoso y el desarrollo, independientemente de su orientación sexual, género, edad o condición física.
- Relanzamos y fortalecimos nuestra Mesa Consultiva de DE&I, integrada por colaboradores que voluntariamente promueven estas temáticas con los grupos de interés de la Compañía.

En 2022 seguiremos adelantando nuestro plan de trabajo de DE&I, implementando las iniciativas propuestas por la Mesa Consultiva, el comité directivo y el comité operativo, dando alcance a grupos de interés internos y externos, y garantizando un entorno de trabajo respetuoso de las diferencias en el que se aprovecha la diversidad como palanca para la mejora continua y la innovación.

Comunicación interna

Aunque el 2021 dio paso a la reactivación económica, en Tigo mantuvimos la modalidad de trabajo remoto para la mayoría de los empleados, por lo que priorizamos espacios de comunicación virtual que nos siguieran acercando a nuestra gente, a excepción de algunos casos donde realizamos eventos presenciales o híbridos (en formato presencial controlado con amplificación digital), siempre considerando las medidas de bioseguridad.

Con el objetivo de mantener la cohesión de los equipos, un flujo efectivo de comunicación y disminuir la incertidumbre:

- Continuamos realizando conversatorios para líderes y para toda la Compañía, 6 en total con cada audiencia. Además de Cafés con nuestro presidente Marcelo Cataldo y visitas a los equipos regionales.
- Mantuvimos la periodicidad de comités primarios ampliados en cada una de las vicepresidencias y las celebraciones de fechas especiales en formato digital.
- Diseñamos acciones de interacción entre áreas como nuestro reto para crecer la participación de mercado, basado en video cortos que realizó cada vicepresidencia y que viralizamos por WhatsApp.

- Renovamos el boletín Conectados, el Todos Conectados y las Historias Tigo. Seguimos usando WhatsApp como un canal complementario para temas de alto impacto, así como herramientas tipo Padlet, foros y encuestas, Teams, Menti, entre otras, con la que promovimos el trabajo colaborativo.
- Apoyamos la ejecución de TigoTalks temáticos de alto impacto como: Despliegue de 700, Informe de Gestión 2020, Crisis Global en la Cadena de Suministros, Las Telco en Colombia y retos en 2021, entre otros. También diseñamos e implementamos las Jornadas Hoy y Siempre Todo por el Cliente, sobre temas asociados a la experiencia de servicio.
- **Evaluamos semestralmente las comunicaciones internas, creciendo en todos los indicadores respecto a 2020 y logrando una calificación promedio de satisfacción de 4.6/5.**

Las temáticas más recordadas de manera espontánea por los colaboradores durante el 2021 fueron:

Menos es más, DE&I, vacunación COVID-19, mejor red móvil, campaña referidos, cultura Tigo, Voluntariado, TigoLab, Todo por el cliente, despliegue de 700 MHz, TigoFest, Pregúntale a tu cel, No bajemos la guardia, curso ética y cumplimiento, y seguridad de la información.

Voluntariado Corporativo

Consolidamos nuestro voluntariado como una iniciativa clave de la sostenibilidad en Tigo y como un compromiso con las acciones sociales, ambientales y corporativas con las que beneficiamos a las comunidades y empresarios de pequeñas y medianas empresas del país a través de la iniciativa Todos Unidos.

- **Al cierre de 2021, contamos con 706 colaboradores voluntarios, en las modalidades social, ambiental, y voluntarios de Todos Unidos, quienes aportaron 6.243 horas de voluntariado, llegando ya a más de 17 mil horas en toda la historia del Programa.**

Los voluntarios sociales centran su aporte en la promoción del uso responsable y creativo de internet, mientras que los ambientales promueven la separación correcta de residuos y sensibilización frente al cambio climático. Ambos voluntarios cuentan con un portafolio de actividades dirigidas a niñas, niños, adolescentes, docentes, adultos y colaboradores de la Compañía.

Participamos en la iniciativa Todos Unidos en la que a través de mentorías con empresarios de pequeñas y medianas empresas nuestros voluntarios de niveles directivos compartieron su conocimiento en temas como productividad, transformación digital, planeación financiera, mercadeo, estrategia e innovación. Allí participaron 22 colaboradores de la compañía poniendo a disposición 178 de horas de voluntariado.

*Los voluntarios convergentes son aquellos que participan tanto de acciones sociales como ambientales.

Tabla Voluntariado Corporativo 2021

TOTAL DE VOLUNTARIOS	706***	
	2020	2021
Voluntariado social		
Cantidad de voluntarios	437	398
Voluntarios convergentes*	57	60
Horas de voluntariado	5.651	3.750
Voluntariado ambiental		
Cantidad de voluntarios	183	243
Voluntarios convergentes*	57	60
Horas de voluntariado	1.804	2.315
Todos unidos		
Cantidad de voluntarios**	No aplica	22
Horas de voluntariado	No aplica	178

* Los voluntarios convergentes son aquellos que participan tanto de acciones sociales como ambientales.

** De los 22 voluntarios participantes en la iniciativa Todos Unidos 17 también son voluntarios sociales

*** Es la suma de los voluntarios sociales (398), ambientales (243), convergentes (60) y los de Todos Unidos que no hacen parte de otro voluntariado (5)

Logros voluntariado social

- Ampliamos la cobertura en el territorio nacional llegando a territorios apartados a partir de acciones digitales.
- Habilitamos a nuestros voluntarios para replicar contenidos asociados al uso responsable y creativo de internet en sus redes sociales, mejorado el alcance de nuestro programa.
- Volvimos a la presencialidad para implementar nuestros proyectos en las instituciones educativas, que poco a poco fueron retornando en el marco de la nueva normalidad.

Todos Unidos

Nos sumamos a esta iniciativa nacional de voluntariado promovida por la Cámara de Comercio de Bogotá y otras entidades de diversos sectores, para promover la reactivación económica y apoyar a 430 pequeñas y medianas empresas, 62 de ellas por voluntarios Tigo, a través de mentorías, asesorías personalizadas y webinars, estos voluntarios representaron el 25% de los voluntarios participantes. Las temáticas fueron alrededor de la productividad, transformación digital, planeación financiera, mercadeo, estrategia e innovación.

Logros Todos Unidos

- Acompañamos a 62 empresarios en los ciclos de asesorías y comités grupales para ayudarles a identificar retos y generar estrategias de impacto para el crecimiento de sus empresas.
- Participamos en la consolidación de una red de empresas aliadas que trabajan en conjunto para movilizar el crecimiento del país.
- Realizamos 7 conferencias en línea con un registro de más de 341 asistentes quienes recibieron conocimiento en temas como productividad para las Pyme, marketing digital, transformación digital, procesos clave para el crecimiento de pequeñas empresas y transformación de los negocios para la industria 4.0, entre otros.



Comunidad

Contigo Conectados

A través de nuestro programa de responsabilidad social Contigo Conectados promovemos el uso responsable y creativo de internet en Colombia. Ya son cuatro años trabajando con niños, niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes y funcionarios del país con actividades enfocadas en la mitigación de riesgos en línea, el acompañamiento en las experiencias digitales de los menores, el desarrollo de competencias digitales y el cierre de la brecha digital en mujeres y adultos mayores.

- **Gracias a nuestra gestión social territorial y al voluntariado social corporativo hemos llegado a 97 municipios del país desde que inició el programa, 75 de ellos en el 2021, consolidándonos como uno de los principales actores del ecosistema nacional de uso responsable y creativo de internet.**

Nuestro trabajo con los públicos

- Protección de niños y niñas en internet: promovemos hábitos saludables y desarrollo de pensamiento crítico en el uso de internet a través de la práctica, el diálogo y la reflexión alrededor de la creación de rutinas en familia, la autoprotección y la seguridad en línea. Estas acciones están dirigidas para niños y niñas de 6 a 12 años.

Participamos junto a la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia en una iniciativa nacional para entender los impactos de las tecnologías digitales en la primera infancia (o a 5 años) y brindar herramientas para su protección y desenvolvimiento en entornos digitales. Conformamos la mesa técnica en la que exploramos temas como salud y nutrición, mediación, contenidos digitales e iniciativas en pro de la crianza y protección de niños y niñas de 0 a 5 años, en entornos digitales. Además, promovimos un panel de expertos para recoger diversas perspectivas y directrices sobre estos temas.

- Adolescentes: exploramos el uso proactivo de las redes sociales a través del juego y promovemos el desarrollo de una ciudadanía digital consciente alrededor de temas como los derechos digitales, el capital social en internet, la mediación entre pares y las oportunidades asociadas a las TIC.

Creemos en el poder transformador de los jóvenes colombianos a través de los medios digitales, por eso desarrollamos junto a UNICEF Colombia el curso en línea #MisionCiberconscientes, enfocado en la generación de ciudadanía digital y la promoción de los derechos digitales.

Padres, madres y cuidadores: fomentamos su rol como mediadores proactivos en el uso de internet con niños, niñas y adolescentes, a través de elementos conceptuales y herramientas prácticas para desarrollar capacidades y habilidades que les permitan ejercer un acompañamiento efectivo a los menores en las experiencias que tienen en línea.

- Docentes: promovemos su rol como mediadores proactivos en el uso de internet con estudiantes. Además, los acompañamos en el desarrollo de competencias para el aprovechamiento de internet en el aula, la generación de contenidos educativos digitales, la seguridad en las clases en línea, entre otras temáticas

Junto al Ministerio de Educación Nacional y UNICEF Colombia creamos la Guía Pedagógica para la Mediación Docente, una completa herramienta que contiene actividades prácticas, un diccionario digital e información detallada sobre las rutas de atención en casos de riesgos o delitos en internet.

- Adultos y adultos mayores con brecha digital: abordamos el contexto de desarrollo del internet y la importancia de superar la brecha digital a través de acciones para la seguridad en línea, la salud y el bienestar, la mediación y el uso creativo de internet. Profundizamos en los temas de transacciones en línea, búsquedas efectivas en internet y herramientas digitales de salud y bienestar en casa.
- Funcionarios públicos y personal que trabaja con niñez y adolescencia: habilitamos el talento humano de nuestros aliados para que se conviertan en promotores del uso responsable y creativo de internet en las distintas entidades públicas y privadas donde ejercen sus funciones. Todos nuestros recursos están disponibles de manera gratuita para el trabajo con comunidades

Logros de nuestra gestión social

El 2021 nos demostró la importancia de convivir con las tecnologías digitales, por eso nuestro compromiso fue acompañar a las personas en el uso responsable y creativo de internet.

- Nos convertimos en un referente de generación de conocimiento alrededor de temáticas asociadas con la tecnología y su uso. Fuimos invitados a lo largo del 2021 a distintos eventos, conferencias y paneles nacionales e internacionales; como el VI Simposio Internacional de

Acoso Escolar, el Congreso de innovación educativa Dokuma y el panel Innovación Educativa del MinTic.

- Crecimos nuestro portafolio de públicos y actividades para incrementar el impacto a través del Programa Contigo Conectados, desarrollando nuevos contenidos para adultos mayores, mujeres, niños y niñas de cero a cinco años y talento humano de organizaciones aliadas
- En 2021, hemos impactado a 164.134 personas a través de actividades en territorio de manera presencial y virtual y por medio de acciones digitales, acumulando ya 541.959 personas impactadas a la fecha.

Beneficiarios Contigo Conectados	2020	2021
Beneficiarios en actividades del portafolio de Contigo Conectados	99.621	116.301
Alcanzados por acciones digitales	98.769	47.833
Total beneficiados	198.390	164.134

Detalle de beneficiarios		
Públicos	2020	2021
Niños y niñas entre 6 y 12 años	41.681	47.806
Adolescentes	5.287	8.308
Padres, madres y cuidadores	26.985	43.413
Docentes*	24.628	10.394
Adultos y adultos mayores con brecha digital	No aplica	3.368
Funcionarios públicos y profesionales que trabajan con niñez y adolescencia	1.040	3.012

*Debido al cierre de las escuelas durante el 2021, derivado de la pandemia y del paro nacional nuestras acciones con docentes se vieron afectadas, lo cual llevo a una disminución de los beneficiados de este público en 2021.

Alcance en el territorio		
	2020	2021
Ciudades a las que ha llegado Contigo Conectados	45	75
Instituciones educativas atendidas **	173	154

**Debido al cierre de escuelas, derivado de la pandemia y del paro nacional la cantidad de instituciones educativas se vieron afectadas.

Desde Contigo Conectados desarrollamos contenidos y emprendemos acciones digitales para la promoción del uso responsable y creativo tales como difusión de contenidos a través de nuestro sitio web contigoconectados.com. En 2021, 131.934 usuarios visitaron nuestra página, allí nuestros públicos encuentran artículos, guías, multimedia, cursos online como Misión Ciberconscientes, la miniserie web Patchers y mucho más.

Mujeres conectadas

La pandemia generó un impacto negativo en los más vulnerables, especialmente en las niñas y mujeres quienes fueron impactadas por la ampliación de la brecha digital.

Desde nuestro programa de responsabilidad social, promovemos competencias digitales en las mujeres colombianas aplicables a su vida cotidiana. Al tiempo que las activamos como mediadoras en el uso de internet de niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. Profundizamos en temas de empleabilidad, emprendimiento y educación, además, ponemos a su disposición una plataforma en línea con contenidos sobre usos productivos y responsables de internet. A través de estas estrategias llegamos a 31.780 mujeres en 2021



Adicionalmente la Compañía en su afán por fortalecer las competencias digitales de las mujeres, tiene un foco especial en mujeres rurales con quienes además de trabajar en procesos educativos para el cierre de brecha digital y aprovechamiento de los entornos digitales para la productividad, contamos con una oferta comercial, llamada “*Mujer Rural*” en la que por un costo asequible tiene acceso a internet y voz móvil.

Aliados para el uso responsable y creativo de Internet

Amplificamos nuestra gestión social a través de alianzas con distintas entidades públicas y privadas, con las que intercambiamos conocimiento, unimos recursos y realizamos acciones conjuntas en favor de las comunidades.

Nuestro programa Contigo Conectados desde el 2018 ha trabajado con 168 organizaciones sociales (81), empresas privadas (45), entidades gubernamentales de orden nacional, departamental y local (42), de las cuales en 2021 realizamos esfuerzos conjuntos para amplificar la promoción de un uso responsable y creativo de internet con 89 de ellas.



Estos son algunos de los hechos que resaltamos en términos de alianzas:

- Con la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia, trabajamos fuertemente en la comprensión de las diferentes dimensiones del desarrollo de niños y niñas de primera infancia en los entornos digitales, para generar estrategias específicas que orienten en la mediación proactiva y otros aspectos cruciales a padres y madres, docentes, cuidadores, entidades y funcionarios en contacto con esta población.
- Firmamos una alianza con la Fundación Real Madrid, con la que combinamos educación, deporte y tecnología, para que niñas, niños y adolescentes vulnerables de sus escuelas socio deportivas encuentren más opciones de desarrollo y nuevas oportunidades, apalancados en el uso responsable y creativo de internet.
- Con el Ministerio de Educación desarrollamos el Laboratorio Creativo, un espacio de ideación para encontrar soluciones innovadoras a retos educativos en los entornos digitales. Además, con esta misma entidad y el apoyo de UNICEF Colombia lanzamos una Guía Pedagógica para la Mediación Docente, una completa herramienta para el acompañamiento de estudiantes en el uso de internet (<https://contigoconectados.com/educacion/guia-pedagogica-para-la-mediacion-docente-en-el-uso-de-internet/>).
- A través de nuestra alianza con la Alcaldía mayor de Bogotá establecimos contacto con la Secretaría Distrital de Habitat, con el propósito de generar sinergias enfocadas a la participación de las mujeres en distintos sectores de la economía, y al desarrollo de actividades sociales y ambientales.

Los Derechos Humanos en Tigo

Tenemos claramente definido el respeto de los Derechos Humanos como parte integral de nuestra gestión empresarial, bajo un enfoque preventivo para evitar la materialización de riesgos asociados a este frente, y a través del fortalecimiento de los controles y su seguimiento.

Esta gestión se fundamenta en los lineamientos que definimos en nuestro Código de Ética y nuestro Código de Conducta de Proveedores, igualmente todas las demás políticas y códigos que complementan este marco y son de libre consulta para todos nuestros grupos de interés (ver <https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/>).

Lo anterior, se conecta con nuestros mecanismos de contacto incluidos en el capítulo de nuestra gestión ética.

En 2021 iniciamos el proyecto de expansión de la red de 700 MHz, con el que estamos llevando conectividad a lugares que no contaban con acceso a telefonía móvil e internet. Trabajamos con todos nuestros aliados y proveedores en generar un relacionamiento con las comunidades basado en el respeto de los Derechos Humanos, abriendo espacios de concertación social y comunicación:

- Formalizamos nuestro acercamiento a poblaciones étnicas presentes en las zonas de influencia directa del proyecto a través de la Consulta Previa, para que en un diálogo bilateral e intercultural los pueblos indígenas y consejos comunitarios expresaran sus reflexiones sobre sus beneficios, a partir de los usos, sus costumbres e identidad cultural.
- Durante 2021 realizamos 114 consultas previas en 67 sitios con presencia de consejos comunitarios y 47 con presencia de comunidades indígenas, con el propósito de construir autopistas digitales en la Colombia profunda.

Otro tema relevante para nuestra Compañía, asociado a los Derechos Humanos, es la libertad de expresión, la cual se evidencia en las interacciones digitales que a través de redes sociales se dan, donde nuestros seguidores pueden expresarse de manera autónoma, abierta y libre.

***En caso de las publicaciones que contienen discurso de odio e incitación a la violencia contamos con lineamientos internos para evitar su propagación.**

Páginas bloqueadas con material de abuso sexual infantil

Cumplimos con la normatividad colombiana asociada a la prevención y protección de niños, niñas y adolescentes, respecto a temas relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales con menores de edad.

- Bloqueamos contenidos asociados al abuso sexual infantil en nuestras plataformas para evitar que los usuarios accedan a ellos. Nuestra fuente de información es un portal dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, donde se reportan las URL y dominios que incurrir en este delito.
- Durante el año 2021 bloqueamos un promedio mensual aproximado de 18.000 URL, siendo el mes de junio con 20.186 el que tuvo más sitios reportados a bloquear por el ministerio.
- También bloqueamos más de 628 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 52 millones y un promedio diario de aproximadamente de 1,7 millones de intentos.

En el siguiente se puede consultar al detalle este proceso <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politica-de-datos-personales#politicas-de-datos-personales-y-de-seguridad-requerimientos-de-datos-personales-por-terceros-y-bloqueos-de-contenido>

Teléfonos públicos inteligentes

Los teléfonos públicos inteligentes, son un elemento de comunicación de alta disponibilidad, que hace parte de la vida cotidiana de muchas personas y aporta a la dinámica social y al desarrollo local.

- Al finalizar 2021 contamos con 7.663 teléfonos públicos, ubicados en Medellín, municipios del Área Metropolitana y el Oriente Antioqueño, Manizales y Pereira. Estos permiten a los usuarios acceder a los servicios de llamadas locales, locales extendidas, nacionales, internacionales y llamadas a todos los operadores móviles. También a través de estos teléfonos se pueden realizar recargas de energía prepago de EPM y servicios de recargas de voz móvil a Tigo, Claro y Movistar.

Se realizaron desde nuestros teléfonos públicos 13.660.458 llamadas a todos los destinos, empleando 22.479.773 minutos, para un promedio de 1.873.314 por mes.

Apoyo a actividades, locales culturales y artísticas

Mantuvimos nuestro vínculo con la cultura y el deporte colombiano a través de los patrocinios, aun cuando muchos eventos se dieron en la virtualidad, contribuimos durante el año 2021 con más de \$4.500 millones de pesos en diferentes escenarios.

El Carnaval de Barranquilla: interactuamos con más 60 mil personas en el Gran Malecón con una exposición de macro figuras que relataban la historia del carnaval. Este fue el primer espacio al aire libre abierto en la ciudad en tiempos de pandemia.

Fútbol profesional colombiano: mantuvimos nuestra alianza con Atlético Nacional, Junior de Barranquilla y Deportivo Independiente Medellín. Tras el retorno a las canchas hicimos felices a más de 2500 hinchas a través de la entrega de boletería.

Maratón de Medellín: apoyamos una nueva modalidad para este evento que se dio de forma virtual. Un reto donde más de 5000 personas del país participaron con el objetivo de llegar a la meta sin importar el lugar donde se corriera.

Parque Explora: contribuimos al desarrollo cultural de la ciudad de Medellín y a que los más de 188 mil visitantes del parque pudieran continuar disfrutando de experiencias memorables.

Alumbrado navideño de Cartagena: nos unimos a la Alcaldía para regalarle a los cartageneros y los 285 mil turistas que visitan la ciudad en diciembre, una navidad llena de color a través de diferentes puntos iluminados con mensajes sobre la bondad, compartir, agradecer y regalar.

Proveedores

Gestión de la cadena de abastecimiento

Nos esforzamos continuamente en estrechar lazos comerciales con nuestros proveedores, en consecuencia, nuestro modelo de gestión está basado en el mejoramiento continuo.

- Fomentamos la comunicación constante, transparente y oportuna. Actualizamos permanentemente nuestro portal de proveedores y diseñamos campañas segmentadas acordes con los temas y la categoría de aprovisionamiento; los cambios en la regulación y la normatividad, la gestión en el marco de la pandemia COVID-19 y modificaciones en nuestros procesos internos fueron algunos de ellos.
- Incluimos en nuestro proceso de abastecimiento prácticas empresariales éticas y responsables, asegurando el cumplimiento de requisitos legales y la transparencia desde la planeación, solicitud de ofertas, negociación, contratación y ejecución contractual.
- Solicitamos a nuestros proveedores declaraciones sobre buenas prácticas empresariales, procedencia de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (habeas data), formulario de conocimiento del oferente y de conflicto de intereses, para asegurar la transparencia en nuestra cadena de abastecimiento.
- Extendemos a los proveedores el compromiso con nuestro actuar ético, responsable e íntegro, el 100% de ellos se adhirieron a nuestro Código de Conducta.

Estamos comprometidos con la industria nacional. En 2021 el 79% de nuestra facturación a proveedores correspondió a empresas colombianas.

Proveedores nacionales	Proveedores Internacionales	Total general
912	214	1.126

Relacionamiento y evaluación de proveedores

Nuestro modelo de relacionamiento con proveedores se fundamenta en la comunicación y el monitoreo conjunto del desempeño. Definimos focos de trabajo mediante su tipificación según complejidad de mercado vs. el impacto para nuestra operación, como resultado, contamos con 69 proveedores estratégicos y apalancables, con los cuales realizamos las siguientes acciones en 2021.

- Auditorías a los sistemas de gestión.
- Evaluación semestral al desempeño, de acuerdo con los indicadores pactados contractualmente.
- Seguimiento a la ejecución de los contratos, por medio de reuniones periódicas (Business Review Meetings - BRM), para conocer sus necesidades, alinearnos e implementar sinergias en temas ambientales, de abastecimiento sostenible y buenas prácticas laborales.
- Evaluación en sostenibilidad a 30 proveedores a través de Ecovadis.

- Entrenamiento a 30 proveedores en responsabilidad social corporativa, que incluyó temas como: Código de Conducta Proveedores, Derechos de los niños y Buenas prácticas empresariales, Buenas prácticas laborales y Derechos Humanos, Protección Ambiental, Diversidad, Equidad e Inclusión Laboral, Seguridad y Salud en el trabajo y Protección de Datos. Todo articulado con nuestra Casa Matriz Millicom.
- Acompañamiento por parte de nuestros líderes al sector Mipyme a través del Voluntariado Todos Unidos promovido por la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Invitación a participar a las campañas de comunicaciones #Nosinspira y #EnColombiaLoHacemosAsí, para generar una gran conversación en redes sociales sobre el aporte que hacemos las empresas al desarrollo del país.

El resultado de nuestro relacionamiento continuo con este grupo de interés nos permitió lanzar los **“Círculos de Proveedores”**, espacios de conversación para intercambiar conocimiento en temas como Ética y Cumplimiento, Diversidad, Equidad e Inclusión, Aprendizajes y Retos tras el COVID-19 y RPA (automatización robótica de procesos).

Inversionistas

Durante el 2021, brindamos atención a este grupo de interés, cumpliendo con nuestro objetivo primordial de transparencia, lo que les permitió conocer de forma oportuna nuestra gestión financiera, administrativa y técnica. Los canales establecidos para este contacto fueron:

- Correo electrónico: relacionconinversionistas@tigo.com.co
- Página web: <https://www.tigo.com.co/conocenos/inversionistas-une-telco>
- Atención directa de las inquietudes de inversionistas y accionistas a cargo de las Vicepresidencias de Finanzas y de Asuntos Corporativos

Estado

El relacionamiento con todas las instituciones estatales fue fundamental para seguir cumpliendo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos durante 2021, siempre enmarcado en propuestas orientadas al aumento de la conectividad, la transformación digital, la innovación y el desarrollo del sector TIC, en beneficio del desarrollo sostenible de las comunidades.

En esta medida, el proyecto de despliegue de red 700 fue uno de los grandes escenarios que nos permitió estar en permanente contacto con entidades del Estado como el Ministerio de las TIC, el Ministerio del Interior, La Autoridad Nacional de Consulta Previa DANCP, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN), y varias de las Corporaciones Autónomas Regionales ubicadas en el territorio, así como las mismas entidades territoriales de más de 1600 localidades del país.

Así mismo, nuestro programa social ContigoConectados nos permitió desarrollar alianzas con entidades públicas de carácter nacional, departamental y municipal.

Competidores

El relacionamiento con nuestros competidores se da principalmente en las discusiones sectoriales presentadas en gremios como Asomóvil, Andesco y AsoTIC, e igualmente en los escenarios de permanente contacto con la CRC, SIC, ANE y MINTIC entre otras entidades. Para nuestra Compañía es fundamental el fortalecimiento del relacionamiento con los competidores, reguladores, proveedores, clientes y aliados, así como la promoción de políticas regulatorias para el crecimiento y la competitividad de las telecomunicaciones en el país.

Medios de comunicación

En 2021 nuestro relacionamiento con medios de comunicación masiva estuvo enmarcada por el dinamismo, el sentido de oportunidad, la relevancia, y principalmente, por la transparencia en la información que les compartimos.

- Gestionamos contenidos de valor para los distintos medios y sus audiencias y respondimos oportunamente a las consultas presentadas por este grupo de interés, facilitando su acceso a la información a través de canales digitales.
- Continuamos avanzando en nuestro relacionamiento con los periodistas en Colombia, posicionándonos como una fuente de información confiable para todos los temas relacionados con nuestro negocio.
- **Al cierre de 2021 logramos un récord en gestión de free press (valor por publicaciones en medios que no corresponde a publicidad) superando, por primera vez, la barrera de los 90.000 millones de pesos.**
- Aumentamos el número de menciones positivas en medios de comunicación masiva un 10% respecto al año 2020. Si sumamos las noticias neutras, el crecimiento es del 17%.

Asimismo, durante el 2021:

- Enviamos permanente boletines de prensa con información relevante para los medios de comunicación.
- Gestionamos entrevistas con voceros Tigo sobre temas de interés.
- Posicionamos a nuestro presidente Marcelo Cataldo como líder empresarial y experto en la industria TIC.
- Realizamos ruedas de prensa, eventos y encuentros virtuales para tratar asuntos de utilidad e interés con los periodistas, facilitando la comprensión sobre las dinámicas del sector.
- Participamos en Salas de Prensa de eventos de interés e impacto para nuestros stakeholders.
- Actualizamos permanentemente los contenidos de nuestros perfiles de Twitter y Facebook de @PrensaTigo fomentando la interacción.



En 2022 el reto será seguir 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; y en temas regulatorios de alto valor como maximización social y espectro.

El presente Informe de Gestión fue aprobado por la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. el 3 de marzo de 2022, para su presentación ante la Asamblea General de Accionistas.

Marcelo Cataldo
Presidente

Miembros de Junta Directiva a 31 de diciembre de 2021

PRINCIPALES	SUPLENTES
Timothy Pennington	Paola Ballesteros
Salvador Escalón	Karen Salas - Morales
Esteban Iriarte	Leopoldo Gutiérrez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplán
Jorge Andrés Carrillo	Martha Lucía Durán
Erez B.E. Zaionce	Carlos Arturo Díaz
Sergio Restrepo	Mario Federico Pinedo