

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

# 2021

MÁS FORMAS DE AVANZAR

vanti✓<sup>®</sup>





INFORME DE SOSTENIBILIDAD

# 2021

MÁS FORMAS DE AVANZAR



Estamos atentos a resolver cualquier comentario o inquietud sobre este informe. Invitamos a nuestros grupos de interés a leerlo y a escribirnos al correo electrónico [jvalencias@grupovanti.com](mailto:jvalencias@grupovanti.com)

Adicionalmente, los invitamos a consultar nuestra página web [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com) y las redes sociales @grupovanti en Facebook, Instagram y Twitter, y Grupo Vanti en YouTube.

#### **Presidente Ejecutivo**

Rodolfo Anaya Abello

#### **Gestión**

Trabajadores del Grupo Vanti que con su gestión hacen posible que podamos comunicar los desafíos y logros de la Compañía en nuestro presente Informe de Sostenibilidad 2021.

#### **Coordinación y edición**

Vicepresidencia Asuntos Legales y Corporativos  
Gerencia de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad

#### **Diagramación**

Una Tinta Medios SAS

# Acerca de este informe

● GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

En nuestro Informe de Sostenibilidad 2021 podrán encontrar, a lo largo de seis capítulos, la gestión económica, laboral, social, ambiental y de gobierno del Grupo Vanti, conformado por Vanti S.A. ESP, Gasorient S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, Gasnacer S.A. ESP y Vanti Soluciones, respecto al período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2021.

La información aquí contenida está conforme a los lineamientos de elaboración de informes del Grupo Vanti, la opción esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que hemos priorizado como Compañía y la Comunicación de Progreso (COP), en el marco del cumplimiento de los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para una mayor comprensión, los contenidos del GRI 101-1 reportados y los indicadores propios Vanti DN1 se verán reflejados a lo largo de los contenidos incluidos en el Informe.

Respecto a 2021, no reportamos cambios significativos en la cobertura del presente Informe, pero sí una actualización en la lista de asuntos materiales y su clasificación, la cual podrán revisar en el capítulo relacionado. Por su parte, en los casos donde se presente algún cambio sobre la base de cálculo de los indicadores o alguna variación en la cifra reportada en el mismo respecto al año anterior, este se verá incluido en la sección correspondiente, así como los retos o proyectos que se ha trazado la organización en sus diferentes frentes.

Finalmente, para asegurar que la información reportada en este informe es verídica y confiable, los datos fueron validados por la Alta Dirección de la Organización y verificados por KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S., firma auditora independiente que sigue los lineamientos de las normas internacionales ISAE 3000 e ISAE 3410 (ver Informe de Aseguramiento Limitado en anexos).

Al final del Informe encontrarán la tabla GRI y el índice de indicadores propio que hemos alineado con los principios de sostenibilidad de Vanti y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.



**Tenemos la convicción de que la gestión responsable de los asuntos de negocio, ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) es la clave para aportar al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos. El presente informe da cuenta del genuino propósito que el Grupo Vanti ha adquirido en ese sentido y de su compromiso por continuar en esa senda.**

**Ricardo Garzón**  
Gerente de Relaciones  
Institucionales y Sostenibilidad

# Contenido



01	VANTI EN MOVIMIENTO	PÁG. 5
02	NUESTRA ESENCIA	PÁG. 10
03	NUESTRO NEGOCIO	PÁG. 30
04	NUESTROS CLIENTES, NUESTRA PRIORIDAD	PÁG. 52
05	NUESTRA GENTE	PÁG. 62
06	NUESTRO ENTORNO	PÁG. 79
07	ANEXOS	PÁG. 86

# VANTI EN MOVIMIENTO

- Mensaje del Presidente Ejecutivo
- Mensajes de la Alta Dirección





# Mensaje del Presidente Ejecutivo

● GRI 102-1, 102-5, 102-10, 102-12, 102-14

Tengo el gusto de presentarles el Informe de Sostenibilidad 2021 del Grupo Vanti, el mayor grupo empresarial de distribución y comercialización de gas natural de Colombia. Este informe da cuenta de la gestión realizada en un año de reactivación económica y un contexto social complejo, que nos ha demandado diferentes retos y oportunidades, pero en el que nuestro compromiso con el país se profundizó.

En este sentido, asumimos la responsabilidad de llevar un suministro seguro y eficiente que mejore la calidad de vida de las personas a todas las zonas donde tenemos presencia, al tiempo que, como ciudadanos corporativos, respondemos de manera sostenible a las expectativas de nuestros grupos de interés. Gracias a esto, y a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia producida por el COVID-19, obtuvimos resultados positivos.

Ello, gracias a que continuamos afianzando una estructura organizacional más sólida y dinámica, para lo cual ampliamos nuestra plantilla de colaboradores en un 6,2%. Así mismo, continuamos invirtiendo en la construcción de infraestructura para el mantenimiento y ampliación de la cobertura del servicio, con 116.706 nuevos clientes en el mercado residen-

cial y comercial. Entre tanto, respecto al proyecto Sístole, que busca potenciar a las personas y los procesos de la mano de la innovación tecnológica, en 2021 estabilizamos las plataformas Core de negocio SAP ISU y SAP ERP, con mayor impacto en los procesos asociados al servicio al cliente.

En el mercado de movilidad sostenible, continuamos con la consolidación de la flota de transporte masivo a gas natural más grande de América que opera en Bogotá, D.C., llegando a 1.793 buses con impactos significativos a nivel ambiental, por lo que nos permitió obtener el Premio de Eficiencia Energética de Andesco, así como el Reconocimiento a la Mejor Práctica Privada en el ODS 7 entregado por la Red Local del Pacto Global y la Cámara de Comercio de Bogotá.

En relación con nuestra marca, en 2021 seguimos trabajando en acciones de posicionamiento a través de campañas y activaciones en medios masivos y locales, así como en diferentes escenarios de interés. Esta gestión incrementó el resultado de la última medición de marca, con un 88,25% de reconocimiento de nuestros usuarios, quienes nos identifican como una empresa que genera progreso y una mejor calidad de vida.



● GRI 102-7, 203-1 / ODS 7 Y 11



● **774**  
Trabajadores en plantilla



● **3.383.388**  
Total de clientes y acceso de terceros a la red (ATR)



● **2.702,6 Mm3**  
Total ventas de gas y acceso de terceros a la red (ATR)



● **24.188,4 Km**  
Red de distribución



● **131.124**  
millones en pesos de inversiones (expansión, infraestructura y equipos, teconología, entre otros).



● **78,5 Mm3**  
de gas natural para la operación de vehículos de transporte público y de carga, lo que representó una sustitución de alrededor de 20 millones de galones de combustible tradicional.

En la apuesta por diversificar el negocio, creamos **Vanti Listo**, un modelo de financiación no bancaria dirigido a nuestros clientes y que pueden ir pagando a través de la factura. A su vez, con el fin de mostrar la versatilidad del gas natural en el contexto de reactivación, en 2021 trabajamos en proyectos de sistemas de iluminación, calefacción y cocción de alimentos con gas natural.

En procesos, en 2021 logramos la recertificación para el periodo 2021-2024 del Sistema Integrado de Gestión para las empresas que conforman el Grupo Vanti, en las normas ISO relacionadas con los estándares de calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud. Respecto a SOX, modelo de control de la información financiera, continuamos realizando nuestros procesos para asegurar los datos y obtener la recertificación por tercer año consecutivo en 2022.

Frente a los asuntos de cumplimiento, somos conscientes de que el sector privado también juega un rol fundamental en la lucha contra la corrupción. Por ello, actualizamos las políticas internas relacionadas con estándares de integridad, ética y transparencia empresarial, y formamos de nuevo a nuestros colaboradores en el Código Ético y Lineamientos ABC, para asumir actuaciones responsables con base en los valores corporativos del Grupo Vanti.

Teniendo en cuenta que nuestros clientes son cambiar por nuestra prioridad, seguimos trabajando en la mejora continua de nuestros canales de atención. El último año, con el fin de mantener informados oportunamente a los usuarios, im-



Para más información sobre las principales cifras de cada sociedad y sus estados financieros, consulte los informes de gestión por sociedad en [www.grupovanti.com/conocenos/inversionistas/](http://www.grupovanti.com/conocenos/inversionistas/)

plementamos las notificaciones por mensaje de texto sobre el agendamiento de citas relacionadas con los procesos de la Compañía y ampliamos el canal de atención telefónica.

Sobre nuestro compromiso con la sociedad, con la Agenda 2030 y con los Principios del Pacto Global, ampliamos las acciones sociales en los territorios donde prestamos el servicio, con una inversión cercana a los \$2.000 millones. Así mismo, diseñamos el nuevo portafolio de inversión social de la Compañía, que pondremos en marcha a partir de 2022, con el objetivo de maximizar el impacto positivo a través de la gestión de alianzas y de un relacionamiento institucional y comunitario responsable.

Respecto al objetivo primordial de cuidar a nuestro equipo y sus familias, implementamos el trabajo en alternancia para las labores que así lo permitían, retomando dos días de labores presenciales en oficina por tres días de trabajo en casa a la semana. De este modo, logramos mitigar su exposición, al tiempo que mejoramos el balance entre lo laboral y lo personal. Adicionalmente, fortalecimos los programas de bienestar y formación para acompañar a cada persona en su desarrollo profesional, físico y emocional.

No quiero cerrar este mensaje sin antes manifestar mi profunda y sincera gratitud con todas las personas que conforman el Grupo Vanti, incluyendo también al personal de aliados y contratistas, ya que sobre su labor y entrega se cimientan los logros conseguidos durante 2021; y con nuestros accionistas y clientes, cuya confianza depositada nos inspira a seguir adelante.

A quienes leen el informe, gracias por tomarse el tiempo para conocernos, y los invitamos a contactarnos en caso de que requieran más información del contenido reportado. Espero que en 2022 encontremos **más formas de avanzar.**

Cordialmente,

**Rodolfo Anaya Abello**  
Presidente Ejecutivo



# Mensajes de la Alta Gerencia

● GRI 102-14

**Jorge René Perea Anchique**  
Vicepresidencia Técnica

Durante 2021 la situación social del país nos puso grandes retos como garantizar el crecimiento de la Compañía con la expansión de redes; seguir con un suministro de gas seguro, continuo y de calidad, disminuyendo nuestro índice de pérdidas de gas y siendo más eficientes. En este contexto, construimos más de 300 km de redes de distribución para poder conectar nuevos clientes, logramos un índice de continuidad del servicio del 99,88% y disminuimos en más de 9 millones nuestras pérdidas de gas. Todo esto con un equipo técnico comprometido con el cumplimiento de los objetivos y, lo más importante, cumplir con las expectativas de servicio de nuestros clientes.

**Andrés Hadad Mosquera**  
Vicepresidencia de Hogar y Comercial

En 2021 trabajamos en el mejoramiento de las propuestas de valor en todos los segmentos de negocio para garantizar un crecimiento sostenible y la alineación con la estrategia. Esto nos permitió llegar a nuevas poblaciones, seguir expandiendo el gas natural a más colombianos y diversificar nuestro portafolio de servicios para satisfacer las necesidades de los hogares.

**Germán Henao Sarmiento**  
Vicepresidencia de Asuntos Legales y Corporativos

Proteger a la Compañía y a sus trabajadores, brindando apoyo legal a todas las áreas, fomentando una actuación ética y transparente, una gestión sostenible, además de un relacionamiento adecuado con los grupos de interés externos a través de una comunicación estratégica y responsable.



**John Jairo Contreras Moncada**  
Vicepresidencia Grandes Clientes

En 2021 mantuvimos la fuerte expansión en corredores industriales y logísticos para ampliar la cobertura del servicio y sus beneficios. Iniciamos el desarrollo de proyectos innovadores de gestión eficiente de energía con mejoras en la capacidad de generación. Expandimos los usos del gas natural en la movilidad para flotas de transporte de carga y pasajeros con vehículos dedicados con los mejores estándares ambientales y operacionales.



**María Cecilia Bertrán Lavergne**  
Vicepresidencia Estrategia y Finanzas

Nuestra gestión corporativa se enmarcó dentro de nuestro plan estratégico, continuando la senda de crecimiento sostenido de EBITDA, el despliegue de las nuevas oportunidades de negocio y la refinanciación de la deuda de corto a largo plazo, obteniendo costos optimizados y el ritmo sostenido de inversiones que sigan garantizando la integridad de la infraestructura y la continuidad de nuestro servicio.



**Sonia Salazar Vega**  
Vicepresidencia de Recursos Humanos

Analizamos los diferentes momentos del camino del empleado para crear y gestionar oportunidades, herramientas y espacios de aprendizaje, así como crecimiento, bienestar y cuidado para brindar experiencias memorables a nuestro equipo. Contribuimos al logro de la estrategia de nuestro negocio entendiendo sus retos y oportunidades para seleccionar, desarrollar y fidelizar el mejor talento, que cuente con la flexibilidad necesaria para afrontar nuevos retos.



**Mónica Carranza Arévalo**  
Vicepresidencia de Auditoría

2021 fue un año de retos, en el marco de un proceso de transformación tecnológica y estratégica. A medida que la Compañía evoluciona, nos adaptamos para contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno y al logro de los objetivos desde una visión independiente de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de los órganos de gobierno.

# NUESTRA ESENCIA

## ● Somos Vanti

- » Nuestros productos y servicios
- » Presencia en el mercado

## ● Con un enfoque estratégico y sostenible

- » Grupos de interés
- » Modelo de sostenibilidad
- » Plan estratégico
- » Certificaciones
- » Innovación tecnológica

## ● Con ética y transparencia empresarial

- » Gobierno Corporativo
- » Ética y cumplimiento

## ● Abastecimiento responsable

- » Búsqueda de proveedores
- » Registro de proveedores
- » Evaluación de proveedores
- » Desarrollo de proveedores







● GRI 102-16 Y ODS 16

Conozca nuestros valores corporativos en [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com)

# Somos Vanti

Somos líderes en la distribución y comercialización de gas natural en Colombia para los segmentos residencial, comercial, industrial y de movilidad, así como de otros productos que generen valor a nuestros clientes en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar, principalmente. Estos servicios los prestamos a través de nuestras sociedades Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP (Gasoriente), Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP y Gas Natural del Cesar S.A. ESP (Gasnacer).

Nos apasiona servir y dentro de esta misionalidad buscamos mejorar continuamente nuestros procesos y aprender de nuestros errores. Actuamos de acuerdo con nuestros valores y lineamientos corporativos para imprimirle a nuestra labor un sentido no solo orientado a los resultados, sino a contribuir al desarrollo de los territorios donde operamos.





# Nuestros productos y servicios

● GRI 102-2, 102-6, 102-9 / ODS 1

Distribuimos y comercializamos gas natural para los diferentes segmentos del mercado

**Residencial**

Estufas, calentadores, secadoras, calefactores, chimeneas, hornos, calderas, servihogar, seguros y exequiales.

**Comercial**

Quemadores y calderas, estufas, planchas y parrillas, hornos, generadores de vapor, calefacción.

**Gas Natural Vehicular**

Instalaciones y conversiones, Estaciones de Servicio, vehículos dedicados 100% a gas natural.

**Industrial**

Soluciones de suministro energético (GNC), climatización, cogeneración.

**Asistencias y financiaciones**



# Presencia en el mercado

GRI 102-4 y 102-5

Segmentos del mercado	Número de clientes
Residencial	3.300.769
Industrial	667
Comercial	77.912
Vehicular (GNV)	190
Gran comercial	3.729
Comercialización	69
Acceso de Terceros a la Red (ATR)	50

- Gas Natural del Oriente S.A. ESP**
- Departamento de Santander: Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Sabana de Torres, Barrancabermeja, Puerto Wilches, los corregimientos de El Llanito, El Pedral y Puente Sogamoso
  - Departamento de Bolívar: Cantagallo, San Pablo
  - Departamento de Antioquia: Yondó



- Vanti S.A. ESP**
- Bogotá, La Calera, Soacha, Sibaté, El Rosal, La Mesa, Anapoima y Viotá



- Vanti Soluciones SAS**
- Departamentos de Santander, Boyacá y Cundinamarca: Bucaramanga y su área metropolitana, Bogotá, Soacha y Sibaté.



- Gas Natural del Cesar S.A. ESP**
- Departamento del Cesar: San Diego (Media Luna, El Rincón), Agustín Codazzi (Casacar), Becerril, La Jagua (La Palmita), Chiriguaná (Rincón Hondo), Curumaní (San Roque, Sabanagrande), Pailitas (El Burro), Tamalameque, Pelaya, La Gloria (La Mata, Simaña, Ayacucho), Aguachica (Villa de San Andrés), Gamarra, San Martín y San Alberto.
  - Departamento del Magdalena: El Banco.
  - Departamento de Norte de Santander: Corregimiento La Pedregosa (municipio La Esperanza)



- Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP**
- Departamento de Cundinamarca: Bojacá, Capellanía, Cajicá, Cogua, Cota, Madrid, Cucunubá, Chía, Facacativá, Funza, Fúquene, Gachancipá, Guatancuy, Mosquera, Nemocón, Simijaca, Subachoque, Susa, Sopó, Sutatausa, Tabio, Tausa, Tenjo, Tocancipá, Ubaté, Zipacón y Zipaquirá.
  - Departamento de Boyacá: Belén, Nazareth-Belencito, Briceño, Caldas, Cerinza, Cómbita, Cucaita, Chiquinquirá, Duitama, Floresta, Motavita, Nobsa, Oicatá, Paipa, Ráquira, Sáchica, Samacá, Santa Rosa de Viterbo, Santa Sofía, Sogamoso, Sora, Sutamarchán, Tibasosa, Tinjacá, Tunja, Tununguá, Tuta y Villa de Leyva.
  - Departamento de Santander: Albania, Florián y La Belleza.



# Con un enfoque estratégico y sostenible



Para más información sobre los objetivos de relacionamiento y canales de comunicación con los grupos de interés, te invitamos a consultar nuestra página web [www.grupovanti.com/sostenibilidad](http://www.grupovanti.com/sostenibilidad)

● GRI 102-40 Y 102-42

Hemos venido trabajando en nuevos desafíos para la gestión estratégica y sostenible del Grupo Vanti. En esta línea es clave el relacionamiento con nuestros grupos de interés, a quienes hemos referenciado para entender sus expectativas y tener un diálogo óptimo con cada uno.

En 2021 iniciamos un proyecto para identificar de manera más precisa la gestión que estamos realizando en los municipios de operación de Vanti, el cual esperamos nos ayude a consolidar un modelo de relacionamiento más puntual y efectivo en cada territorio.





Grupos de interés

Proveedores y cadena de negocio

Personas naturales o jurídicas aliadas en el desarrollo del negocio y la prestación de servicio a los clientes, mediante el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.



Gobierno y entidades de vigilancia y control

Entidades de carácter público o privado que regulan, vigilan o controlan las operaciones de la organización, relacionadas con las gestiones que debe realizar la empresa.



Clientes

Personas naturales o jurídicas que actualmente acceden a los productos y servicios ofrecidos por la organización o que son clientes potenciales.



Comunidad

Colectivo de personas que se ven impactadas por la operación de la organización en las zonas donde tiene presencia.



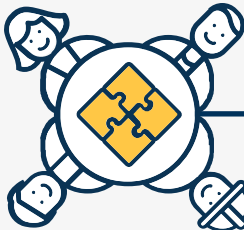
Medios de comunicación

Periodistas, medios de comunicación o generadores de opinión que divulgan información, actividades y programas de la organización, de impacto para los grupos de interés.



Junta directiva, accionistas e inversionistas

Órganos que orientan la estructura y funcionamiento de la organización.



Organizaciones del sector y otras de interés

Organizaciones de los sectores público y privado con las que Vanti comparte escenarios o realiza alianzas.



Trabajadores

Personas que con su gestión permiten el logro de los resultados de la organización.



Modelo de sostenibilidad

GRI 102-44 / VANTI DN1 y DH1 / ODS 16 - META 16.A

En Vanti, la sostenibilidad es el resultado de una operación responsable en lo laboral, social, económico, ambiental y de gobierno corporativo, y por ello depende de la labor de todos. Contamos con la descripción de seis principios sostenibles, tres de negocio y tres corporativos, que son transversales a la gestión de toda la Compañía.

Este modelo nace del ejercicio de materialidad realizado en 2019, con una actualización en 2021 para la identificación y gestión de categorías y asuntos relevantes que describimos en la gráfica, los cuales gestionamos a través de áreas de la Organización y desarrollamos en los diferentes capítulos de este informe. Durante 2022 trabajaremos en la actualización del modelo de sostenibilidad y plan de sostenibilidad del Grupo Vanti, que deberá contener los aspectos que en materia ambiental, social y de gobierno (ASG) estamos llamados a gestionar de manera estratégica.

En el marco de los derechos humanos hemos identificado asuntos relevantes para salvaguardarlos y respetarlos a lo largo de nuestra operación. En 2022 esperamos formalizar la Política de Derechos Humanos del Grupo Vanti.

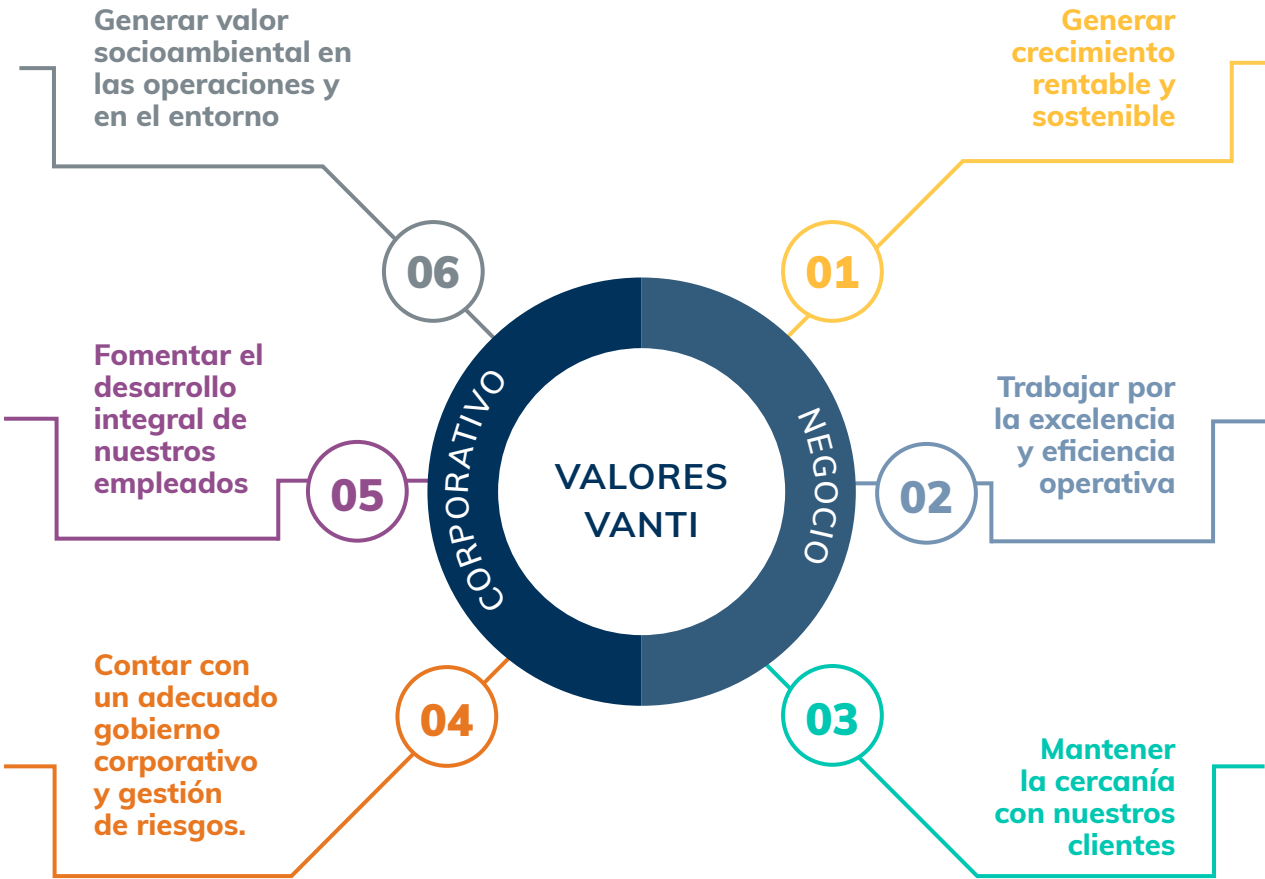
PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUS ASUNTOS

GRI 102-47

- » Acción social estratégica.
- » Cambio climático y protección del entorno.
- » Ecoeficiencia y gestión de residuos.

- » Atracción y retención del talento.
- » Desarrollo y entrenamiento.
- » Inclusión y diversidad.
- » Bienestar

- » Cumplimiento ético.
- » Buen Gobierno Corporativo.
- » Gestión de riesgos.
- » Respeto por los derechos humanos.

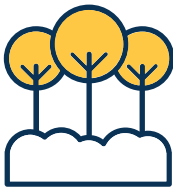


- » Desempeño de negocio.
- » Gestión regulatoria y de aprovisionamiento.

- » Gestión de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- » Construcción y mantenimiento.
- » Desarrollo de la cadena de suministro.
- » Innovación y calidad de procesos.
- » Suministro de un servicio confiable, seguro y continuo.

- » Enfoque de servicio y satisfacción del cliente.
- » Gestión adecuada de procesos de cara al cliente.
- » Cultura de uso seguro del servicio de gas.

Los Principios de Sostenibilidad están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, que hemos priorizado según las actividades y acciones que desarrolla Vanti en su operación. Para 2022, realizaremos una actualización de la priorización de estos objetivos y sus metas, de acuerdo con la gestión de Compañía.



**SDG Corporate Tracker:** participamos por segundo año consecutivo en una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Programa de las Naciones Unidas (PNUD), el Global Reporting Initiative (GRI) y Business Call to Action, la cual busca medir el aporte del sector privado a los ODS trazados en el marco de la Agenda 2030.

ODS	Meta	Acciones
	Meta 3.4	Plan de prevención de salud laboral
	Meta 3.9	Beneficios del uso del gas natural en el transporte masivo para la calidad del aire. Programas de seguridad en el uso del gas natural.
	Meta 5.c	Desarrollo de la agenda para el programa de igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.
	Meta 7.1	Seguridad en la utilización y distribución del gas natural.
		Inversiones para la ampliación de la cobertura del servicio.
		Proyectos de eficiencia energética por medio del uso del gas natural.
		Incentivos y campañas para el uso de gas natural en vehículos.
	Meta 8.5	Generación de empleo de calidad.
	Meta 8.8	Campañas preventivas para la seguridad y salud de los trabajadores.
	Meta 8.10	Asistencias y financiaciones de productos de valor agregado a través de la factura.

ODS	Meta	Acciones
	Meta 9.1	Inversiones para la operación e infraestructura en sistemas de movilidad para el transporte masivo con gas natural.
	Meta 9.4	Proyectos de eficiencia energética a través del uso del gas natural (sustitución del carbón, cogeneración y generación, y gas natural comprimido, entre otros).
	Meta 13.3	Movilidad sostenible. Líneas de acción ambiental (gestión por el clima)
	Meta 16.5	Actualización de lineamientos ABC y Código Ético.
	Meta 16.6	Mediciones y seguimiento de percepción y satisfacción de clientes.
	Meta 16.10	Programa de Protección de Datos Personales y ciberseguridad.
	Meta 16.a	Lineamientos de derechos humanos y seguimiento de casos Tu Línea Ética.
	Meta 17.17	Alianzas para el desarrollo de programas de inversión social.

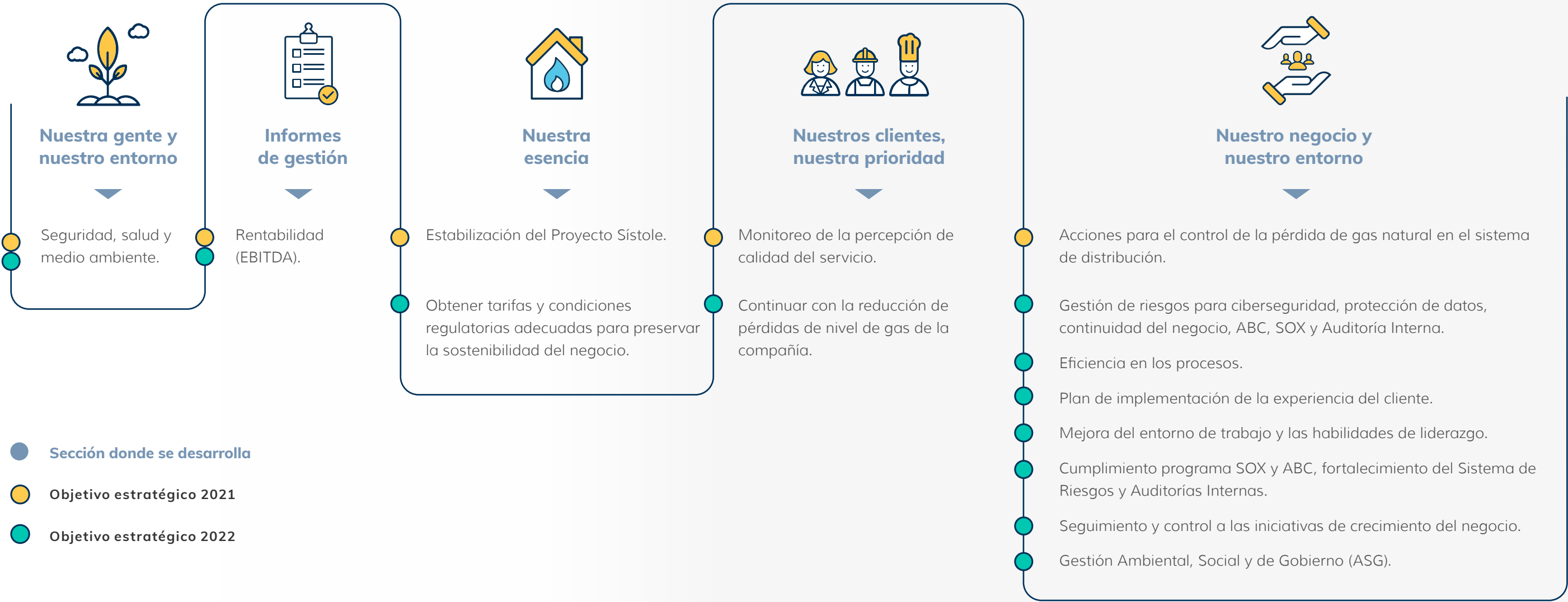


# Plan estratégico

● GRI 102-11 Y 102-15

En 2021 trazamos una hoja de ruta para la gestión empresarial, con el fin de cumplir el enfoque estratégico y sostenible. Las acciones allí contenidas se pueden detallar en las secciones correspondientes a cada capítulo. Así mismo, les presentamos los retos del próximo año.

Por su parte, con la participación de las diferentes áreas de negocio, hemos identificado para su gestión, evaluación, mitigación y monitoreo los riesgos corporativos en tres niveles: riesgos de negocio, riesgos ASG (ambientales, gobierno y entorno social) y riesgos de cambio climático.



## Certificaciones

● VANTI IC1

### Sistema Integrado de Gestión (SIG)

El Sistema Integrado de Gestión ha sido una herramienta útil para la mejora de nuestros procesos y para optimar el impacto positivo de cara a clientes. En este sentido, contamos con la recertificación para las empresas que conforman el Grupo Vanti, relacionadas con las normas ISO para los estándares de Calidad, Medio Ambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo, en el periodo comprendido entre 2021 y 2024.

En 2021 capacitamos al grupo de Auditores Internos y Gestores para garantizar la implementación de los requisitos del SIG, revisando su eficacia y las necesidades de sus procesos para su mejora.

En la auditoría externa realizada durante el año se resaltaron las siguientes fortalezas:



- El direccionamiento estratégico que orienta de manera efectiva el rumbo de la Organización y el mejoramiento de su desempeño para la evolución del SIG.

- La asignación y ejecución de recursos para el mantenimiento del SIG.



- El fortalecimiento del SIG a través del involucramiento directo de la línea directiva y el fortalecimiento de la cultura del reporte.



- El compromiso gerencial demostrado en los cambios significativos de cara al apoyo al Sistema de Gestión Integral.

- La competencia técnica y administrativa del personal y su experiencia, lo cual aporta en la competitividad y crecimiento organizacional.

SOX

Con el programa SOX hemos promovido un cambio organizacional en la forma de realizar el control interno para el aseguramiento de la información financiera, por medio de un trabajo estructurado y realizado conjuntamente entre accionistas, terceros involucrados y personal de la Compañía, lo que ha generando confianza entre nuestros grupos de interés.

Para 2021, fortalecimos la comunicación y formación de las áreas relacionadas con el programa, resaltando la importancia de ejecutar los controles con calidad, oportunidad y rigurosidad, en búsqueda de obtener los mejores resultados. Para ello, se implementaron y evaluaron 124 controles —99 de procesos y 25 controles generales de tecnología (ITGC)—, los cuales fueron evaluados durante el periodo, detectando algunas deficiencias que no representan un impacto significativo para la recertificación, la cual fue obtenida por tercer año consecutivo.

Adicionalmente, realizamos el lanzamiento del programa de forma virtual, innovando en la metodología respecto a años anteriores, con el propósito de afianzar el conocimiento e interés de los involucrados sobre el Programa SOX. Además, desarrollamos un e-learning para los procesos de inducción de los nuevos colaboradores de la Compañía que ha tenido una gran acogida.

ONAC

Durante 2021 se renovó la acreditación del laboratorio de calibración para medidores de gas de Vanti S.A. ESP ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).



En Vanti buscamos la excelencia a través del seguimiento de buenas prácticas e iniciativas a las que nos hemos vinculado.



Innovación tecnológica

Proyecto Sístole

● VANTI IC2 / ODS 4

Como parte del Programa de Transformación Tecnológica Sístole, en 2021 trabajamos en la estabilización de las plataformas Core de negocio implementadas (SAP ISU y SAP ERP). Para ello, contamos con tres fases de trabajo:

- 1. **Normalización:** para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, en donde atendimos 144 requerimientos en el año.
- 2. **Aseguramiento:** fase de implementación de mejoras y definición de procesos y procedimientos, atendiendo 157 requerimientos.
- 3. **Optimización:** para la identificación de iniciativas de eficiencia y mejora continua, fase en la que identificamos 73 acciones. Todo esto operado a través de mesas de trabajo interdisciplinarias con las áreas de negocio.

Al finalizar las fases de normalización y aseguramiento, logramos la estabilización y mejoramiento de procesos relacionados con el recaudo On-Line, gestión de Grandes Clientes y el proceso de Revisión Periódica Obligatoria, entre otros.

De igual forma, desarrollamos iniciativas tecnológicas relevantes que apoyaron la continuidad operativa, la mejora continua y el desarrollo de nuevos servicios.



- Modernización de la Plataforma Tecnológica para la optimización en el proceso de asignación de avisos en la Atención de Emergencias, con la migración de la plataforma a la infraestructura Cloud (Pure Cloud).



- Implementación de nueva plataforma para gestión de obras y daños en la red, que busca mejorar la gestión, el seguimiento y el control de proyectos de nuevas obras y operaciones en daños a la red.



- Implementación tecnología SDWAN, que permite la descentralización de los accesos de comunicación de nuestras sedes con mecanismos de ciberseguridad y seguridad de la información (cerca de 30 sedes modernizadas).



- Modernización de Sistema de Gestión Cartográfica, donde se identificaron los requerimientos funcionales y técnicos para el cambio de la plataforma actualmente usada por la Compañía. De igual forma, se lanzó Request for Proposal (RFP) al mercado, el cual se encontraba en proceso al cierre del año.



- Modernización de comunicaciones SCADA, donde se remplazaron los dispositivos y mecanismos de comunicación por modelos de alta disponibilidad que garantizarán la continuidad de la operación.



- Puesta en marcha de la nómina electrónica para el cumplimiento de las exigencias regulatorias de reporte y transmisión electrónica de la DIAN.



- Desarrollo e implementación de plataforma Vanti Listo para soportar el nuevo servicio de financiación de productos a través de nuestra factura, proceso 100% digital y con automatización operativa.



- Desarrollo de proyectos de business intelligence (BI) y analítica de datos, donde se diseñaron y se dispusieron modelos de información para las áreas Financiera, Ciclo de Ingresos y Grandes Clientes, permitiendo construir tableros de mando.



- Fortalecimiento de las plataformas, la infraestructura, los procesos y la operación en los ámbitos relacionados con ciberseguridad y seguridad de la información (aseguramiento red perimetral, implementación de doble factor de autenticación, transferencia segura de la información, bloqueo de puestos USB, implementación).

# Con ética y transparencia empresarial

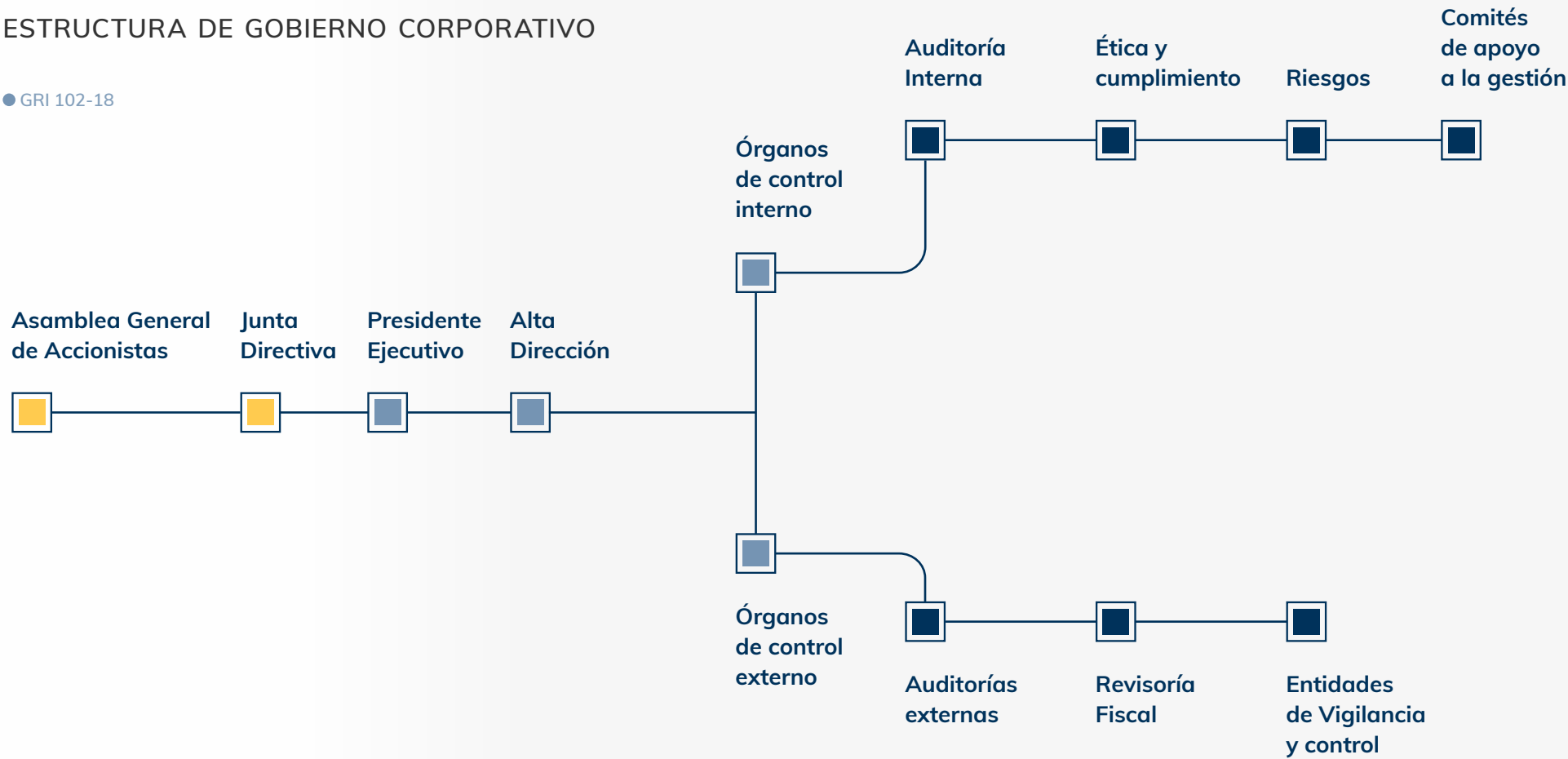
## Gobierno Corporativo

Contamos con unos parámetros de Gobierno Corporativo que velan por el cumplimiento de las actuaciones declaradas en nuestro marco de gestión empresarial y normativo, y que articulan los principios, la estrategia y las acciones sobre la base de la ética y transparencia organizacional.

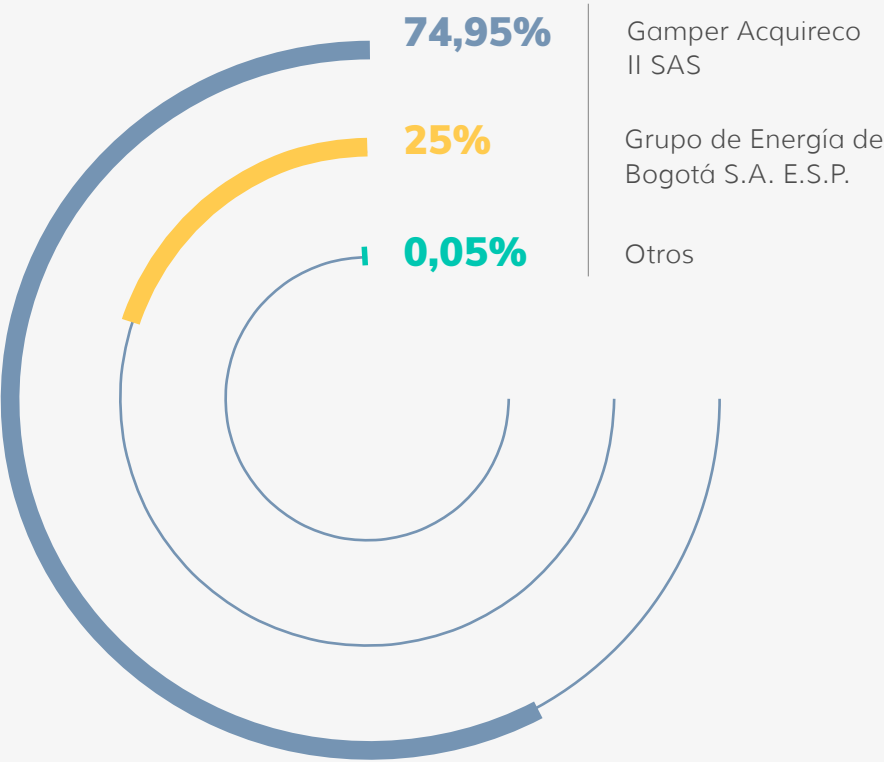
Dentro de las directrices de Vanti, contamos con recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo, las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el Código de Comercio colombiano, las normativas internacionales, los estándares nacionales en la materia y los lineamientos internos del Grupo Vanti en cuento a principios éticos, de anticorrupción y protección de datos.

### ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

● GRI 102-18



COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE VANTI S.A. ESP



JUNTA DIRECTIVA VANTI S.A. ESP

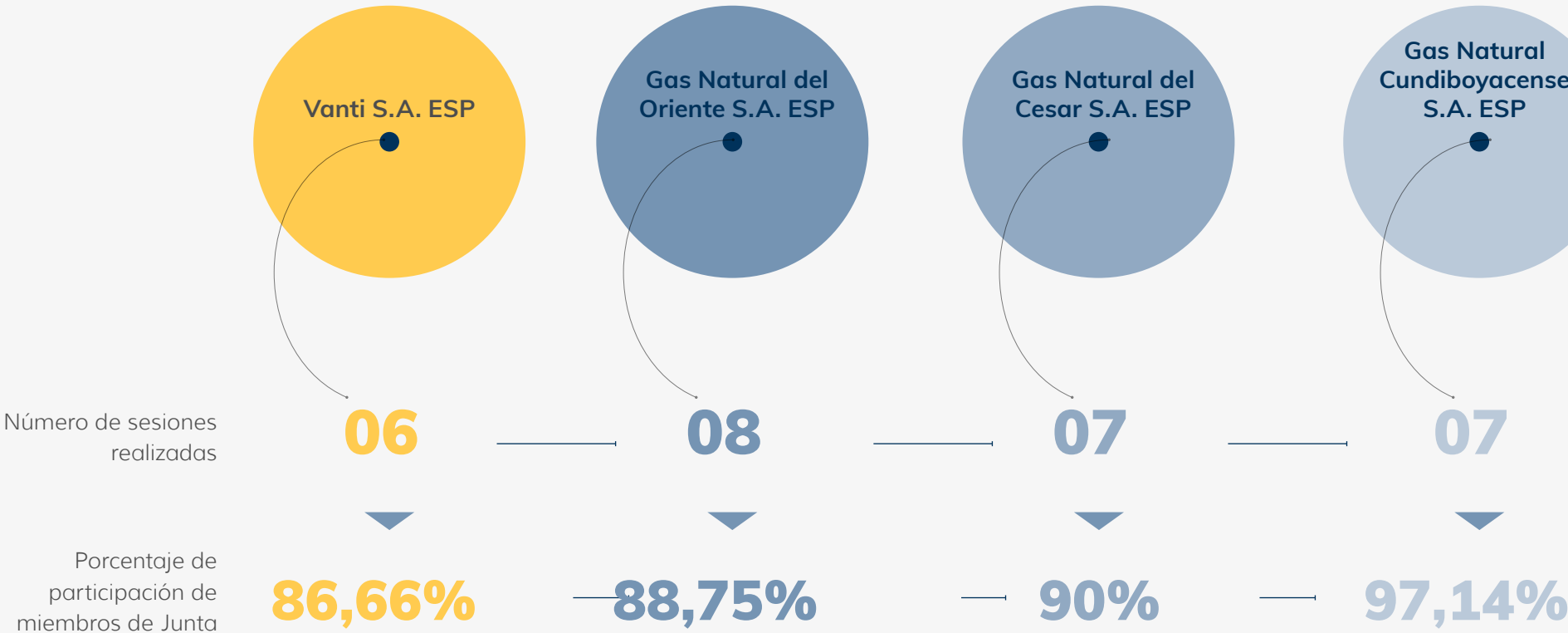
Principales	Suplentes
Jeffrey Rosenthal	Adriana Rojas Sánchez
Juan Pablo Rivera López	Guillermo Alejandro Achury Garzón
Jaime Alfonso Orjuela Vélez	Juanita García Clopatofsky
Carlos David Castro Ibañez	David Alexander Nazzicone
Rodrigo Franco Martínez del Solar	Catalina Castillo Uribe



Las demás juntas directivas de las sociedades del Grupo Vanti pueden ser consultadas en sus informes de gestión en [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com).

Durante 2021 el porcentaje de asistencia de los miembros a las reuniones de Junta Directiva por sociedad fue:

VANTI BG1



GRI 405-1 / ODS 5

11%

de participación de mujeres en las diferentes juntas directivas de las sociedades pertenecientes al Grupo Vanti.

12 miembros de Junta Directiva tienen entre 30 y 50 años. 15 miembros de junta directiva son mayores de 50 años.



GRI 202-2 Y 405-1 / ODS 5 - META 5.C

La Alta Dirección está representada por el presidente ejecutivo de la Compañía y siete vicepresidentes. El 100% de los miembros de la Alta Dirección es de nacionalidad colombiana, el 37,5% son mujeres y el 62,5% son hombres.



## Ética y cumplimiento

● GRI 102-16, 205-1, 205-2 / VANTI EC1 / ODS 16 - META 16.5

Para nosotros es prioritario el despliegue de las mejores prácticas de integridad para la gestión de los negocios, así como la promoción de valores corporativos, con el fin de lograr los objetivos estratégicos en los más altos estándares de ética empresarial. Por ello contamos con un programa robusto de ética y cumplimiento.

En 2021 formamos al 95% de los trabajadores de la Compañía en el Código Ético que fue actualizado durante el año. Así mismo, lanzamos el entrenamiento virtual sobre los principales procedimientos asociados al desarrollo de la Política Anticorrupción y Antisoborno (ABC).

Respeto al control de relacionamiento con nuestras contrapartes, a cierre del año realizamos 14.562 debidas diligencias, las cuales soportan no solo los fundamentos del programa cor-

porativo de Prevención de Corrupción y Soborno, sino lo establecido en el Sistema de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF), el cual fue actualizado durante 2021 de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia de Sociedades.

Con el proceso de debidas diligencias tenemos cubierto el 90% de los terceros con los que la Compañía tiene algún tipo de relacionamiento, asegurando que no estén incluidos en listas de sanciones o vinculantes que generen un riesgo tanto para el Grupo Vanti como para sus grupos de interés. Seguimos en la implementación del nuevo procedimiento de debida diligencia, para garantizar la cobertura del total de terceros con quienes nos relacionamos y así mitigar al mínimo los riesgos asociados.



● VANTI EC2 / ODS 16 - META 16.10

Durante 2021 se realizó la actualización de la Política de Protección de Datos Personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y los requerimientos del negocio, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y la adecuada protección y tratamiento de los datos personales obtenidos en el desarrollo del negocio. En este sentido, durante el año se atendieron 5.537 peticiones relacionadas con este tema, 5.386 de ellas para actualizaciones de información de titulares y 151 relacionadas con el ejercicio de derechos de *habeas data*.

Tu Línea Ética

GRI 102-17 / ODS 16 - META 16.5

En Vanti contamos con Tu Línea Ética, un canal donde nuestros trabajadores, clientes, proveedores y cualquier otro grupo de interés pueden denunciar cualquier acto irregular, comporta-

miento antiético, ilegal o inseguro que vaya en contra de nuestro Código Ético, nuestros valores, nuestro marco normativo o los intereses que en general representan a la Compañía.

EN GRUPO VANTI CUENTAS CON TULÍNEA ÉTICA



¿Cuándo puedo informar?

24 horas al día los 7 días de la semana



¿Quién recibe mi denuncia?

- Un tercero independiente
- » Total confidencialidad
  - » No represalias
  - » Posibilidad de presentar denuncias de forma anónima



¿Sabes qué puedes hacer?

- Consultas y denuncias por incumplimiento a:
- » Nuestro Código Ético
  - » Políticas y procedimientos
  - » Se pueden hacer consultas éticas



¿Quién puede utilizarla?

- » Colaboradores
- » Clientes
- » Proveedores
- » Cualquier grupo de interés



¿Cuales son los canales?

Nueva línea telefónica:  
**01-800-5189587**  
Página web:  
**www.tulineaeticavanti.com**  
Correo electrónico:  
**tulineaeticavanti@canalconfidencial.com**

LA CATEGORIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS ES:



● **Malversación de activos:** mal uso o robo de activos de la compañía.



● **Conflicto de intereses:** cuando el interés privado de una persona interfiere, o parece interferir, con los intereses de la Empresa.



● **Maltrato al cliente:** casos de maltrato a los clientes.



● **Represalias:** maltratar o de otro modo castigar a un empleado por haber presentado un informe de denuncia de irregularidades.



● **Soborno de funcionarios gubernamentales:** ofrecer, prometer, dar o recibir algo de valor para influir en un acto oficial.



● **Recursos humanos no éticos (HR):** decisiones de gestión de personal que constituyen violaciones del código.



● **Fraude de estados financieros:** la tergiversación deliberada de los informes financieros de la compañía a través de la declaración errónea intencional u omisión de cantidades o revelaciones.



● **Conducta indebida en el lugar de trabajo:** comportamiento en el lugar de trabajo que conduce a un entorno laboral inhóspito.



● **Oferta de corrupción comercial:** que promete, otorga o recibe algo de valor para influir en una decisión comercial que involucre a entidades del sector privado.



● **Relación con el proveedor:** asuntos relativos al maltrato de proveedores.



● **Salud, seguridad y medio ambiente. (HSE):** riesgos para la salud y seguridad de los empleados, contratistas, clientes, público, o para el medio ambiente.



● Otros asuntos relacionados con la ética de conducta, ética o gobernanza que no corresponden a ninguna de las categorías anteriores.

Durante 2021 se recibieron 480 comunicaciones, 18% menos que el año anterior, lo que equivale a menos de 108 comunicaciones, en parte como resultado del nuevo contexto de la pandemia.

Del total de las comunicaciones recibidas en 2021, 39,8% correspondieron a denuncias, 0,4% a consultas y 59,8% estuvieron por fuera del alcance de la Línea. Estas últimas, en su mayoría, corresponden a temas asociados a servicio al cliente, las cuales fueron redireccionadas y atendidas por el canal de Atención al Cliente de Vanti.

De las denuncias recibidas, ninguna tuvo relación con soborno a funcionarios públicos, fraudes de estados financieros o represalias a empleados.



# Abastecimiento responsable



Contamos con una clasificación de proveedores que nos permite focalizar las acciones en las diferentes etapas del Plan Estratégico, en su mayoría dirigidas a los proveedores tipo A, relacionados con actividades de operación del negocio o cuyo monto de contratación sea superior a \$1.200 MCOP.

● GRI 102-9 y 204-1

Somos conscientes de la importancia de los proveedores para el logro de los objetivos corporativos, así como del aporte que generamos en los procesos contratados, tanto para el proveedor como para la Compañía.

El 98,8% de contratistas y proveedores adjudicados en 2021 fueron nacionales, representado en el 99,89% del total del valor contratado en el año.

Hemos venido mejorando en la identificación y gestión de acciones para el relacionamiento con nuestros proveedores a través del Plan Estratégico de Compras, que se ha venido fortaleciendo con el fin de generar relaciones de confianza y mejores canales de comunicación con este grupo de interés. Las etapas que hemos definido en este Plan Estratégico son:



Nota: se cuenta con una Política de Abastecimiento de conocimiento de los empleados del Grupo Vanti para la gestión de las solicitudes.

# Búsqueda de proveedores

● VANTI DCS1

Para la identificación de nuestros proveedores de suministro de bienes o servicios potenciales (nuevos y activos), contamos con un Plan Anual de Compras que permite identificar con anticipación los requerimientos del negocio. Esto, para hacer su búsqueda a través de la base de proveedores que se encuentra en la plataforma de registro y otras fuentes de información.

El objetivo del Plan Anual de Compras es determinar, en conjunto con las unidades de negocio, cuáles contrataciones debe realizar la empresa en el año, así como las especificaciones técnicas, el valor estimado de las mismas y el momento en que son requeridas para que se puedan generar y gestionar las solicitudes a tiempo.

En 2021, se cumplió con el 93% de las contrataciones programadas en el Plan Anual de Compras, el 7% restante correspondió a cancelaciones de procesos proyectados en el año; igualmente en esta gestión se identificaron 44 proveedores nuevos.

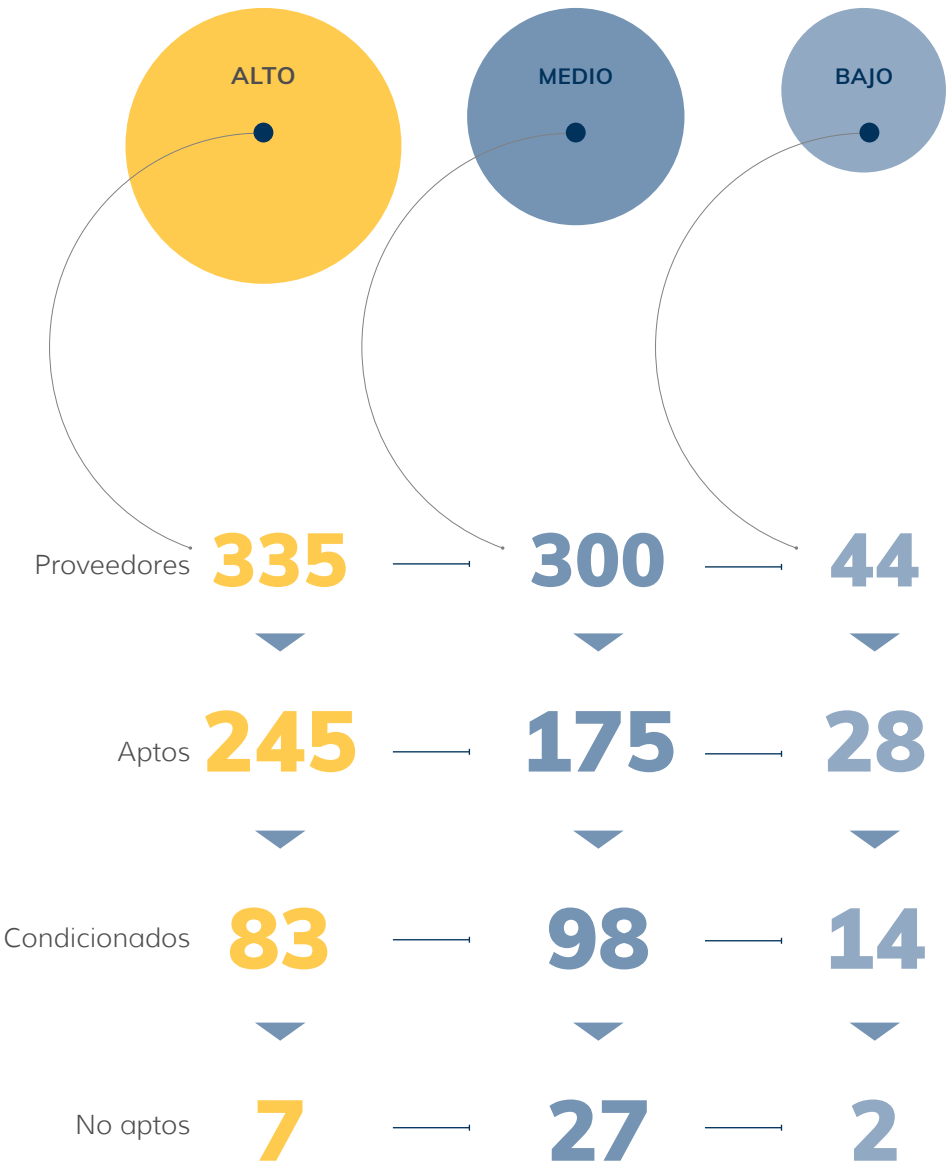
# Registro de proveedores

● VANTI DCS2

En 2021 cerramos con 679 proveedores registrados. Dentro del sistema de registro de proveedores se realiza una evaluación integral que nos permite conocer y valorar a los proveedores potenciales y activos en aspectos mínimos relacionados con comunicación, innovación y tecnología, gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), ambiente y calidad, cumplimiento y capacidad financiera, clasificándolos de acuerdo con el nivel de riesgo de abastecimiento y cumplimiento, así como por el tipo de servicio y/o bien que suministrará.

En 2021, para facilitar el proceso de documentación de proveedores activos y potenciales, se identificaron de mejor manera los requisitos del SST aplicables a las empresas.

## NIVEL DE IMPACTO 2021



## Evaluación de proveedores

● VANTI DCS3

Valoramos el desempeño de los proveedores a través de dos mecanismos: auditorías e inspecciones para hacer seguimiento al cumplimiento de aspectos de calidad, HSE, laboral, logística y contractuales, entre otros, y evaluaciones de desempeño a partir de las encuestas de satisfacción de las unidades usuarias.

### Auditorías de calidad e inspecciones

Durante 2021 el proceso de homologación se centró en los proveedores de materiales, validando el cumplimiento de las especificaciones técnicas aplicables y realizando inspecciones a los materiales considerados clave para la operación del negocio, previo a su despacho.

Las categorías de clasificación de proveedores son:

- **Categoría A:** evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por el grupo Vanti y disponen de certificado ISO 9001 en el alcance objeto de homologación.
- **Categoría B:** evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por el grupo Vanti, pero no disponen de un sistema de gestión de calidad certificado en el alcance objeto de homologación.
- **Categoría C:** evidencian incumplimientos que pueden mejorar con planes de acción correctivos. Otras categorías: homologaciones provisionales o no homologadas.

Así mismo, los conceptos de clasificación de materiales son:

- **Aceptado:** material que cumple con los requisitos definidos.
- **Aceptado condicional:** material con requisitos pendientes de verificación en un proceso de inspección o seguimiento.
- **No aceptado:** material que no cumple con los requisitos definidos.

Auditorías / inspecciones	2021
Auditorías de homologación	33 auditorías de homologación a 32 proveedores
Auditorías de seguimiento	39 auditorías de seguimiento a 26 proveedores
Resultado de auditorías de homologación y seguimiento (categorías A, B, C y otras categorías)	Categoría A: 21 (41%) Categoría B: 11 (21%) Categoría C: 16 (32%) Otras categorías: 3 (6%)
Materiales evaluados (corresponden a 12 grupos de artículos)	Aceptados: 158 (13%) Aceptado condicional: 670 (54%) No aceptado: 409 (33%)
Inspecciones técnicas de materiales	En origen-fábrica: 15 (5 proveedores) En entrada de mercancía: 74 (26 proveedores) Devolución de sobrantes: 20 (11 proveedores)



## Seguimiento seguridad y salud

En el marco del programa de seguimiento de verificación de requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo a empresas contratistas, en 2021 se puso en marcha la plataforma de administración de contratistas ARCO, en la que se documentaron 163 auditorías a 81 contratistas para verificar el cumplimiento de requisitos HSE de 3.977 trabajadores de contratistas. En este sentido, se encontraron 1.847 hallazgos, los cuales fueron comunicados a las empresas y sus administradores de contrato con el fin de monitorearlos y seguir promoviendo un desempeño oportuno en esta materia.

En promedio, las empresas obtuvieron una calificación del 74%, 4% más que el porcentaje obtenido en 2020.

## Seguimiento laboral

Realizamos el monitoreo del cumplimiento de las obligaciones laborales de nuestros contratistas a través de auditorías que incluyen temas de contratación laboral, seguridad social, salarios, prestaciones sociales, jornadas laborales, desvinculaciones y Sistema de Gestión y Seguridad Social en el Trabajo (SGSST). En 2021 realizamos 1.119 auditorías de seguimiento, involucrando 77 contratistas y llegando a más de 2.900 trabajadores de contratistas.

## Evaluación de desempeño a proveedores por administradores de contrato

Por su parte, evaluamos el desempeño de proveedores Tipo A por medio de la valoración de la satisfacción de las unidades usuarias que, entre otros componentes, tienen en cuenta acciones relacionadas con la calidad del producto o bien prestado; la gestión operativa, laboral, ambiental, de seguridad y salud; los aspectos de responsabilidad social; y los temas administrativos del contrato. Los resultados obtenidos permiten identificar aspectos de mejora y son un insumo para los procesos de contratación.

En este sentido, se evaluaron y comunicaron los resultados a 167 proveedores Tipo A, de pedidos activos en 2021, de los cuales el 72% se clasificaron con resultados positivos, el 26% en nivel intermedio y el 2% en nivel bajo. En general, se cumplió con el 89% de la meta establecida para nivel superior, definida por encima del 85%. Para los proveedores que quedaron clasificados en nivel intermedio o bajo, iniciamos reuniones de seguimiento y acompañamiento para la definición de planes de acción que les permitan mejorar sus resultados.





En 2022 ampliaremos las acciones en este frente, entre las que se tiene previsto realizar una convención de proveedores con el fin de compartir el Plan Estratégico de gestión de proveedores.

## Desarrollo de proveedores

● VANTI DCS4

Iniciamos el programa de desarrollo de proveedores con el fin de apoyarlos en su fortalecimiento organizacional. Inicialmente, para el diagnóstico y formaciones que permitan su desarrollo.

Actividades			
Diagnóstico de sostenibilidad a 65 proveedores Tipo A, para la identificación de cumplimiento de aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo).	Formación a 67 proveedores en prácticas laborales relacionadas con contratos, afiliaciones y liquidaciones.	Formación ABC y políticas anticorrupción a 72 proveedores para el fortalecimiento de los mecanismos de prevención de sus aliados con respecto a la corrupción, el soborno y lavado de activos.	Formación en gestión de inventarios a 27 proveedores sobre los principios y pasos para la buena administración de materiales. 27 proveedores.
Llevamos a cabo dos sesiones de formación laboral, donde se abordaron las temáticas de contratos de trabajo y sus modalidades, con la asistencia de 178 representantes de los contratistas y administradores de contrato de la Compañía.			



# NUESTRO NEGOCIO

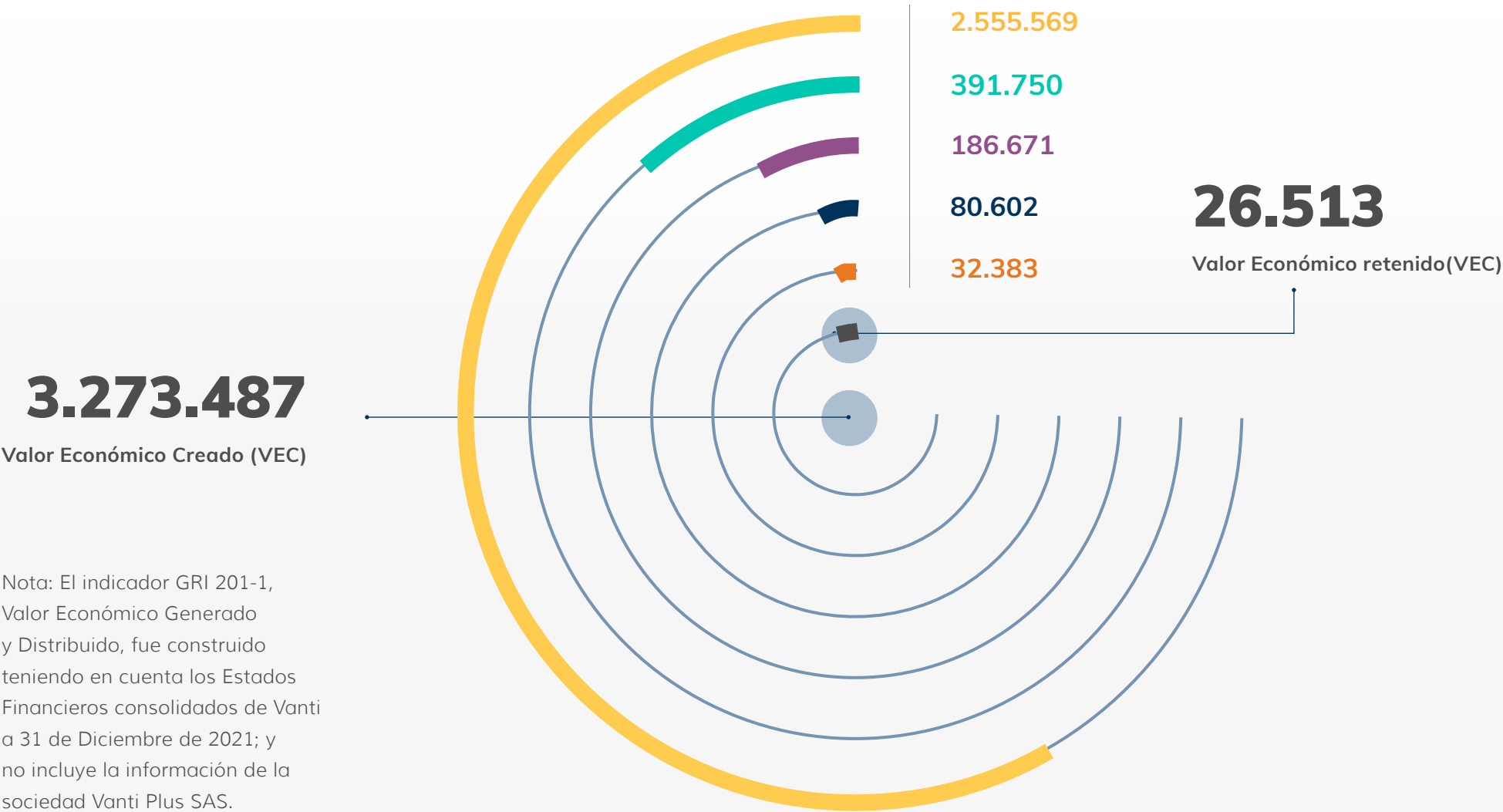
- Valor económico directo,  
generado y distribuido
- La esencia de lo que hacemos
  - » Residencial
  - » Comercial
  - » Grandes clientes e industria
  - » Movilidad
  - » Otros productos de valor agregado
- Con un suministro confiable,  
seguro y continuo
  - » Seguridad en la operación





# Valor económico directo, generado y distribuido

GRI 201-1



Nota: El indicador GRI 201-1, Valor Económico Generado y Distribuido, fue construido teniendo en cuenta los Estados Financieros consolidados de Vanti a 31 de Diciembre de 2021; y no incluye la información de la sociedad Vanti Plus SAS.



VALOR ECONÓMICO  
GENERADO Y DISTRIBUIDO  
Expresado en Millones de pesos

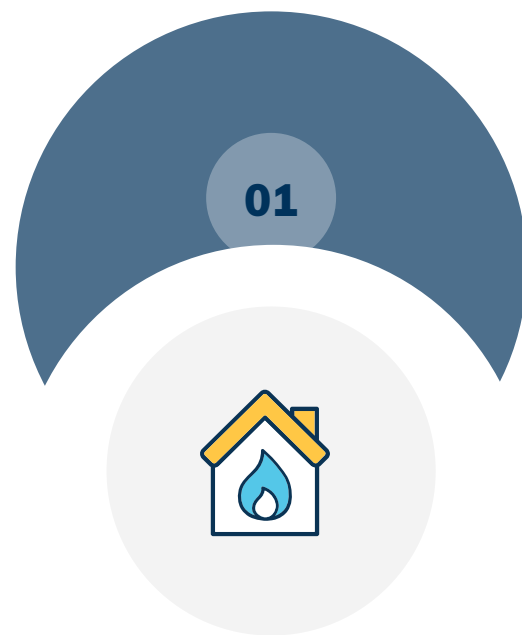
**3.246.974**

Valor Económico Distribuido (VED)

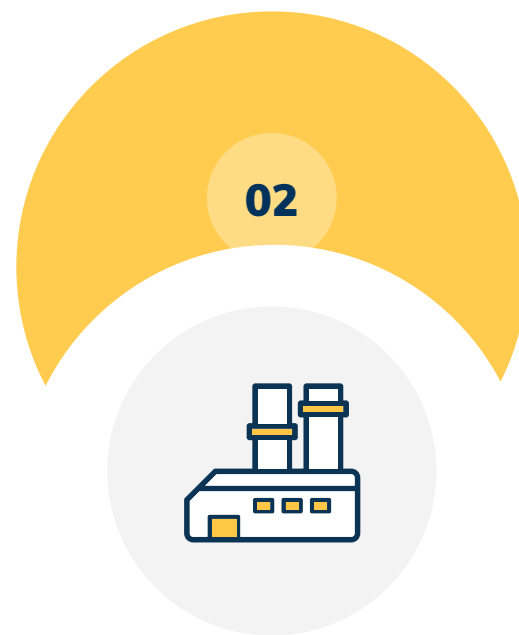
- Costos perativos
- Salarios y beneficios sociales para los trabajadores
- Pagos a proveedores de capital
- Pagos al Gobierno
- Inversiones en la comunidad
- Valor económico retenido (VER)

# La esencia de lo que hacemos

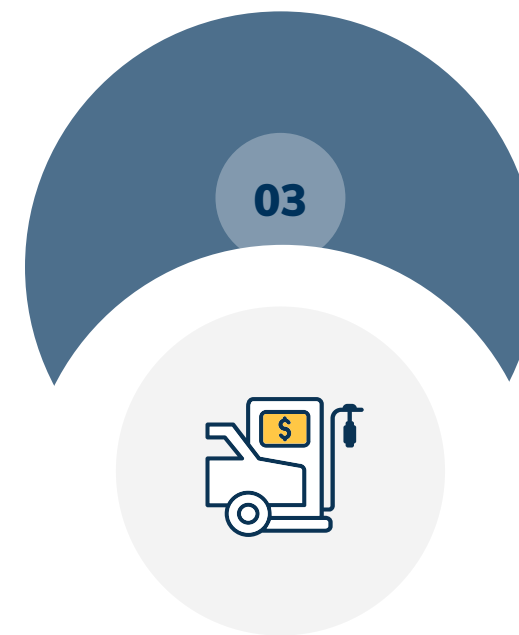
Operamos para ofrecer a nuestros clientes un servicio que genera bienestar en los hogares, comercios, industrias, vehículos y servicios especiales que requieran gas natural; así como productos a la medida de las necesidades de nuestros clientes.



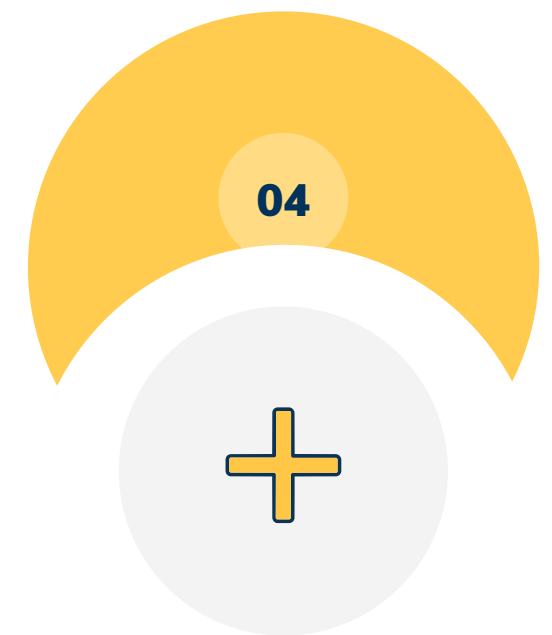
MERCADO RESIDENCIAL  
Y COMERCIAL



MERCADO DE  
GRANDES CLIENTES



MERCADO DE  
MOVILIDAD



OTROS PRODUCTOS DE  
VALOR AGREGADO

Residencial

● VANTI DN2, DN3 / ODS 7 – META 7.1

Cerramos el año con 3.300.769 clientes residenciales en todas las zonas de cobertura del Grupo Vanti, 82% de ellos ubicados en estratos socioeconómicos 1, 2 y 3. En este mercado operamos en dos líneas: nueva edificación y saturación.

**Nueva edificación:** trabajo con constructores para la gasificación de los proyectos inmobiliarios nuevos, llegando a 62.125 nuevas conexiones, 60% de ellas orientadas a proyectos VIS y VIP, con un total de penetración del servicio en este sector del 92%.

Se fortaleció el programa “Agua Caliente para Todos”, con el fin de ofrecer calentadores a precios muy asequibles, brindando así bienestar a nuestros clientes. En 2021 se comercializaron 23.000 calentadores y se espera llegar instalar 31.000 en 2022.

En esta gestión, la relación que tenemos con el sector de la construcción es clave, por lo que anualmente generamos espacios de interacción, formación y planeación para lograr ofrecer las mejores opciones de vivienda con gas natural, obteniendo el 82% de la satisfacción en la relación con este grupo de interés.

**Saturación:** expansión del servicio a clientes de barrios que recientemente han sido legalizados o en zonas de avance, veredas y nuevos municipios. En este sentido, conectamos a 24.161 clientes nuevos y 1.619 clientes que fueron reinstalados, con un consumo promedio mensual de 491 Mm³ y 41 Mm³, respectivamente.

En estas labores se resalta la ampliación de cobertura del servicio en nuevos barrios, entre los cuales destacamos la gestión en Bogotá, D.C., en la localidad de Ciudad Bolívar; en los municipios de Anapoima, Viotá, Fúquene y Mosquera en Cundinamarca; en los municipios de Bucaramanga, Barrancabermeja, Piedecuesta y Girón en Santander; en el municipio de San Pablo en el sur de Bolívar; en el municipio de Nobsa en Boyacá; y en los municipios de Tamalameque y La Gloria en Cesar, entre otros. Algunos de estos proyectos se hicieron en convenio con las gobernaciones y alcaldías para la entrega se subsidios de derechos de conexión de las instalaciones internas de gas natural.

Así mismo, se implementó el nuevo modelo comercial de Contratistas de Fuerza de Venta Directa (CFVD), para ofrecer al cliente la construcción o adecuación de las instalaciones internas (obras civiles y mecánicas) de hogares y mipymes, lo que ha permitido disminuir los tiempos en la puesta del servicio, además de adelantar actividades de comercialización e instalación de gasodomésticos. En este contexto, lanzamos la campaña “Yo soy Experto”, para dar a conocer la especialidad y garantía de este nuevo producto de venta de instalaciones internas.

PRINCIPALES CAMPAÑAS



● Participamos en Expoconstrucción 2021, la feria más grande de las constructoras del país, mostrando nuestros servicios de gasificación en calidad de expertos, para agregar valor a los proyectos de nuestros aliados.



● Nos vinculamos con revistas especializadas del sector constructor a través de pauta, comunicando nuestro portafolio y el valor del servicio que prestamos.



● Participamos en el Gran Salón Inmobiliario, entre otras ferias de vivienda nueva, para mostrar a posibles compradores las bondades de contar en sus hogares con el servicio de gas para temas como la cocción, el calentamiento de agua y la calefacción, de manera que se convierta en un aspecto a tener en cuenta al momento de la compra.



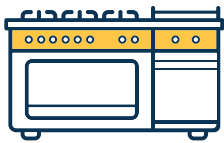
Comercial

Contamos con 77.912 clientes comerciales, con un consumo equivalente a 191,7 Mm<sup>3</sup>, especialmente dedicados al sector de alimentos, restaurantes, centros comerciales y cadenas de alimentos. Adicionalmente, en los últimos años hemos posicionado en diversos espacios las vías a través de las cuales el gas natural genera valor agregado para los negocios, que nos convierte en aliados estratégicos.

2021 mostró una recuperación paulatina del mercado comercial. Sin embargo, aún percibimos una falta de recuperación de confianza para la apertura de nuevos negocios. En este contexto, el número de clientes nuevos fue de 2.690 sobre 3.254 que habíamos previsto, para un cumplimiento de gestión del 83%.

INICIATIVAS DESTACADAS

VANTI DN3



- Participamos en “Bogotá Eats a Cielo Abierto”, acompañando a los restaurantes con el suministro del gas natural para generación de energía eléctrica, sistemas de calefacción y cocción de los alimentos. Con ello, mostramos la versatilidad de los usos del gas en este sector y el valor que ofrecemos a nuestros clientes en un contexto de reactivación comercial.



- En el marco de la iniciativa “Bogotá 24 horas” de la Alcaldía Distrital, que busca fomentar la actividad productiva y cultural en horarios no convencionales en Bogotá, participamos en el evento “Calle Bonita”, suministrando sistemas de calefacción exterior a gas natural para mejorar la experiencia de climatización a los clientes de los restaurantes de la zona.



- A través de una alianza con la Embajada de México en Colombia, apoyamos la reactivación de los restaurantes de comida mexicana en Bogotá en el evento “Ruta México”, que contó con una red de gas natural provisional para proporcionar calefacción exterior durante las actividades.



- Participamos en el proyecto de transformación gastronómica del Centro Comercial Unicentro de Bogotá, llamado “Unicentro Food Corner”. Suministramos el gas natural para uso en cocinas, hornos y calentadores a ocho restaurantes con un consumo mensual estimado de 20.000 m<sup>3</sup>.

## Grandes clientes e industria

● VANTI DN4 Y DN5 / ODS 9 - META 9.4

Grandes comercios e institucionales	Industria regulada	Industria no regulada
Cientes del sector terciario con consumos desde 3.000 m³/mes, vinculados a los sectores hotelero, de salud, educación, recreación y grandes superficies	Cientes del sector primario y secundario con consumos hasta 84.999 m³/mes	Cientes sector primario y secundario con consumos superiores a 85.000 m³/mes
<ul style="list-style-type: none"><li>● 1.495 puntos de servicio en gran comercio y 90 nuevas conexiones.</li><li>● 2.241 puntos de servicio institucional y 125 nuevas conexiones, 61% más que en 2020.</li><li>● 34,17 Mm³ consumidos, 14,2% superior al del año anterior.</li></ul>	<p>En 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 569 clientes totales</li><li>● 35 nuevas conexiones con un volumen estimado de 3,8 Mm³/año</li></ul> <p>En 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 415 clientes totales</li><li>● 32 nuevas conexiones*</li></ul>	<p>En 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 149 clientes totales**</li><li>● 3 nuevas conexiones con un volumen estimado de 4,5 Mm³/año</li></ul> <p>En 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 92 clientes totales</li><li>● 3 nuevas conexiones con un volumen estimado de 1.021 Mm³ anual</li></ul>
<p><b>A destacar</b></p> <p>Dado su incremento de consumo, en 2021 se trasladaron 473 clientes del mercado comercial al segmento de grandes comerciales. Por su parte, de los 215 nuevos clientes, el 39% fueron del sector servicios y el 26% de salud, destacándose la conexión del Hospital Cancerológico, el más grande de Latinoamérica, con un consumo estimado de 146.652 m³/ año.</p> <p>Trabajamos de la mano con plazas de mercado para mostrar los beneficios del uso del gas natural no solo para la cocción de alimentos, sino en la iluminación, calefacción y la generación de energía, como plan de reactivación económica en estos espacios.</p>	<p><b>A destacar</b></p> <p>En 2021 realizamos inversiones significativas para la expansión de nuestro servicio relacionadas con proyectos como el suministro del Parque Industrial Duitama, donde se espera dar acceso a más de 10 clientes durante los próximos años, con un aporte de consumo superior a 2,9 Mm³/año.</p> <p>Adicionalmente, con nuestro portafolio de servicios de valor agregado, que incluye la construcción de redes internas y la conversión de equipos, cerramos el año con cuatro clientes.</p>	<p><b>A destacar</b></p> <p>Trabajamos en la fidelización de nuestros clientes acompañando a la industria en sus proyectos de transición energética con un servicio seguro y a un precio competitivo en el mercado. Con ello, logramos dar continuidad a 35 contratos de suministro, con un volumen estimado de 201 Mm³/año.</p>

\* Se ajusta dato de 2020, dado que para el reporte anterior se sumaron tres conexiones incluidas en los datos de la industria no regulada.  
\*\* En 2021 incluimos datos de grupo de industriales, comercialización y acceso de terceros a la red (ATR) que no se habían incluido en 2020.

INICIATIVA A DESTACAR

● ODS 9 - META 9.4

Contamos con un área de estructuración de proyectos con el objetivo de ofrecer nuevos servicios que les generen valor a nuestros clientes. Así, durante 2021 implementamos un proyecto de cogeneración en uno de nuestros clientes industriales, lo que le ha permitido recuperar calor para la producción de vapor y agua caliente en sus procesos. En este proyecto realizamos inversiones para la construcción, la conexión, la operación y el mantenimiento del sistema, con una potencia instalada de 999 kW y una energía eléctrica y térmica generada de 1.744 MWh y 1.158 MWh, respectivamente.

Para el mismo, obtuvimos la aprobación de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), como proyecto de Gestión Eficiente de la Energía, acorde con los lineamientos de la Ley 1715 de 2014.

Movilidad

● ODS 7 – META 7.1

Dentro del segmento de gas natural vehicular (GNV) desarrollamos tres actividades para atender y potencializar el mercado.



TALLERES E INSTALACIONES

Incentivar el consumo del GNV a través de la promoción de instalaciones de equipos a gas natural.



ESTACIONES DE SERVICIO

Contar con una red de estaciones de suministro de gas natural vehicular a lo largo del territorio nacional.



MERCADO DE MOVILIDAD

Atender las nuevas necesidades de vehículos exclusivos a gas natural de fábrica.

Talleres e instalaciones

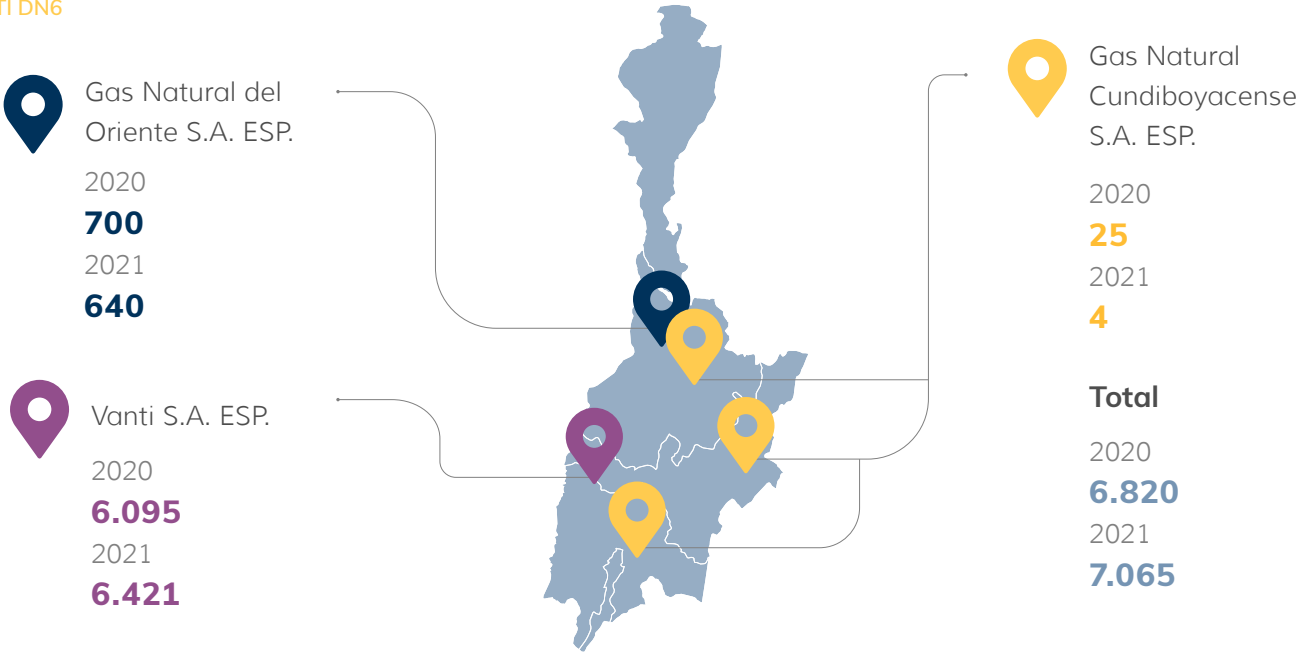
Hemos trabajado en el desarrollo de un modelo de atención comercial para clientes corporativos que promueve la conversión de sus flotas vehiculares a GNV. En este sentido, logramos la conversión de 1.116 vehículos de 12 clientes corporativos, con los que se firmaron contratos de suministro por un consumo aproximado de 2 Mm³/año, especialmente con empresas dedicadas al paqueteo y distribución de mercancía urbana.

Por su parte, avanzamos en dos frentes: el primero, los convenios comerciales con importantes marcas de vehículos que permiten ofrecer la conversión a GNV de modelos de 0 km con garantía de fábrica; y el segundo corresponde a la promoción de la tecnología de vehículos dedicados a GNV para los segmentos de carga liviana (vehículos de menos de 3,5 toneladas), donde esperamos contar con nuevas marcas que ofrezcan este sistema.



Instalaciones de vehículos a gas natural en las zonas de cobertura de la Compañía

● VANTI DN6



Nota: para el caso de Gas Natural Cundiboyacense, el reporte de conversiones incluyó solamente las realizadas en talleres de la zona de Boyacá. Por su parte, las conversiones correspondientes a la zona de Cundinamarca son reportadas en este caso por Vanti S.A. ESP.

Promoción e incentivos para el uso de GNV

● VANTI DN7

En 2021 otorgamos auxilios económicos, auditorías y apoyo comercial a 38 microempresarios de talleres de conversión e instalación con los que tenemos convenio comercial y técnico por medio de dos mecanismos.

Así mismo, acompañamos a los talleres en el proceso comercial en diferentes escenarios, con 122 activaciones para poner a disposición del público las instalaciones de GNV.



Fondo conjunto de incentivos con destinación específica con agentes de la cadena (Ecopetrol, TGI Y Vanti)\*

El valor del incentivo a cierre de 2021 fue de

\$1.200.000

cerca del

30%

del costo total de la instalación.

Se entregaron incentivos para

5.369

conversiones, con una ejecución presupuestal de

6.702

millones de pesos.



Incentivos propios vinculados al compromiso de consumo en las Estaciones de Servicio de Vanti

En Bogotá:

4.518

incentivos, equivalentes a

4.371

millones de pesos

Zona Oriente:

565

incentivos, equivalentes a

381

millones de pesos.

\* En el mes de noviembre de 2021 se firmó un otrosí que extiende la vigencia del acuerdo hasta el año 2023.

Financiación de instalaciones de GNV por sociedad

● VANTI DN8 / ODS 7 - META 7.1

A través de nuestra factura, financiamos 3.213 instalaciones a GNV con una inversión de 4.007 millones de pesos, teniendo la siguiente distribución por sociedad:

Sociedad	2020		2021	
	Clientes financiados	Millones de pesos financiados	Clientes financiados	Millones de pesos financiados
Vanti S.A. ESP	3.107	3.905	2.729	3.277
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	203	296	195	263
Gas Natural de Oriente S.A. ESP	375	634	289	467

Red de estaciones de servicio – EDS

● VANTI DN9

Suministramos gas natural a 190 estaciones de servicio (EDS) para beneficiar con una amplia red a los usuarios finales. De ellas, 79 son operadas directamente a través de nuestra marca Vanti.

En 2021 el volumen de ventas en EDS propias presentó un crecimiento del 11%, en parte representado por el incremento de ventas corporativas con el ingreso de vehículos dedicados (exclusivos a gas natural). Por su parte, la venta en efectivo se vio afectada por la desaceleración de las conversiones de vehículos livianos (menor a 3,5 toneladas). En cuanto al consumo en estaciones de terceros, tuvimos una disminución del 14%, pero un incremento del 15% en el consumo de ATR y del 52% en las de operativa de Transmilenio, por la entrada de nuevas estaciones.

Indicador	Estaciones propias Vanti		Estaciones terceros		Estaciones en ATR		EDS operativa Transmilenio y SITP	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Número de estaciones	79	79	55	54	47	46	8	11
Mm³ gas vendidos*	74,68	82,9	43,110	41,5	49,980	57,2	49,330	75,1

\* Incluidos los volúmenes de ventas de compresión para nuevos municipios.

INICIATIVAS DESTACADAS

**Tarifas y recaudo:** durante 2021 unificamos la política de precios de las EDS terceras y propias. En las primeras se busca facilitar las negociaciones de los contratos con terceros y sus renovaciones por periodos superiores a un año. Por su parte, el objetivo en estaciones propias es el de reducir el nivel de dispersión tarifaria que teníamos en la zona de influencia.

Para 2022 se espera contar con una nueva plataforma de recaudo para EDS, con el propósito de tener un solo gestor de datos que centralice todos los procesos de apoyo de la operación de las EDS Vanti.

**Programa de servicio:** implementamos el programa Full Servicio en las estaciones de servicio de gas natural propias, a través del cual esperamos mejorar la satisfacción de los clientes. Este programa incluyó la actualización de protocolos de servicio, el plan de formación para vendedores y administradores de estaciones, y un esquema de incentivos y mediciones permanentes de la satisfacción.



Vehículos dedicados a gas natural para el transporte de pasajeros

Vehículos dedicados a gas natural para el transporte de pasajeros por proyecto

1.793

buses de pasajeros en Bogotá de Transmilenio:

314

vehículos de carga dedicados a gas natural ingresaron al sistema en 2021 para sumar a los más de

741

en el Sistema Troncal (biarticulados) y

1.052

en el Sistema Zonal (articulados - padrones)

500

que operan para las empresas de carga más importantes en el país y que han usado nuestras EDS para su suministro.

Consumo:

3,99 Mm³

Contratos:

21

Consumo:

74,46 Mm³

Contratos:

9

Vehículos dedicados a gas natural para el transporte público y de carga

● VANTI DN10 Y DN11/ ODS 3, 7, 9 Y 13 - METAS 3.9, 7.1, 9.1 Y 13.3

Trabajamos para promover el uso de vehículos exclusivos a gas natural en el transporte de pasajeros (municipal y urbano) y de carga a gas natural en nuestras áreas de influencia. En 2021 cerramos con 1.107 vehículos nuevos, con un consumo de 78,5 Mm³ para una sustitución de alrededor de 20 millones de galones de diésel, mostrando en diferentes escenarios la importancia del uso de gas natural para cumplir con los compromisos ambientales de Colombia. Se trata de una fuente energética de bajo costo, reducido impacto ambiental y alta eficiencia.



El proyecto de infraestructura para el suministro del gas natural para la flota de buses dedicados en el transporte masivo de Bogotá nos hizo merecedores de dos reconocimientos: el Premio a la Eficiencia Energética VII Versión, entregado por Andesco, UPME, Findeter y el Ministerio de Minas y Energía; y como Mejor Práctica Privada respecto al ODS7 (garantizar el acceso a energía asequible, segura, sostenible y moderna), otorgado por la Red Colombia del Pacto Global y la Cámara de Comercio de Bogotá.

Transporte de pasajeros

● VANTI DN10

Cerramos la construcción y operación de once megaestaciones de GNV divididas en seis estaciones para el suministro de buses articulados y biarticulados del componente troncal, y cinco adicionales para la operación de la flota zonal. Lo anterior permitió el suministro 24/7 de la flota de transporte masivo de la capital, con tecnología de punta para el llenado rápido de estos buses. Los datos de los beneficios ambientales por la entrada de esta operación pueden ser consultados en el capítulo “Nuestro entorno”.

Transporte de carga

● VANTI DN11

En 2021 entregamos incentivos para la compra de 209 vehículos de transporte de carga de 25 empresas por un valor de 6.207 millones de pesos, de los cuales aportamos 1.986 millones de pesos.

Realizamos diferentes publicaciones en revistas especializadas del sector con temas relacionados con la Ley 2128 de 2021, también conocida como Ley del Gas, resaltando la importancia de la movilidad de vehículos de carga a gas natural, y describiendo las características de funcionamiento de estos vehículos con base en la experiencia de clientes. Así mismo, participamos en otros escenarios con aliados y gremios del sector.

Mercado secundario

● VANTI DN12 / ODS 7 - META 7.1

En el mercado secundario se comercializan los excedentes o faltantes de suministro y de capacidad de transporte de gas con el fin de optimizar los costos asignados a los mercados, atender las necesidades puntuales de la demanda o cubrir los faltantes en caso de contingencia.

En esta línea, cerramos contratos de suministro por 2,01 MMB-TU (equivalente a 56,97 Mm³) y de transporte por 16,7 MMBTU (equivalente a 472,60 Mm³).



## Otros productos de valor agregado

Hemos trabajado en productos de valor agregado que apoyen las necesidades de nuestros clientes residenciales, con un amplio portafolio que atienda aspectos de calidad y seguridad, entre otros. A dichos servicios se puede acceder de manera sencilla a través de la factura.



### Asistencias

● VANTI DN15 / ODS 8 – META 8.10

Contamos con una variedad de productos de valor agregado para nuestros clientes. En Seguros y Exequiales cerramos el año con 451.830 clientes y en Vanti Amigo con 6.021, para un total de 457.851 clientes activos en todo el portafolio.

### Vanti Amigo

Producto de valor agregado que incluye las siguientes coberturas:

- Un servicio de reparación por año para instalación o reparación de gasodomésticos.
- Asistencia en servicios de plomería, cerrajería, electricidad y todero.
- Programación y pago de la revisión periódica obligatoria.
- Teleconsulta médica ilimitada para titular más un beneficiario.
- Asistencia de previsión exequial para el titular de la cuenta y dos personas más, con una mascota.
- Amparo de muerte accidental para titular.

Seguros y Exequiales

GRI 102-2



Autos



Garantía extendida artefactos



Salud familiar



Cáncer grupo familiar



Desempleo



Bicicletas



Vida + Ahorro



Mascotas



Vida + Enfermedades graves



SOAT



Accidentes personales

En 2021 lanzamos, en alianza con Sura, el plan para adquisición del SOAT y el plan “Elige nuevas soluciones” para los clientes residenciales de Vanti. Así mismo, se fortaleció la línea de productos trabajados con Coorserpark y Emermédica, así como su divulgación, para mostrar las ventajas de cobertura, precio y pago a través de la factura de servicio de gas natural.

Vanti Listo

VANTI DN14 / ODS 8 – META 8.10

Creamos un modelo de financiación no bancaria dirigido a nuestros clientes, pensado especialmente para aquellos que no tienen fácil acceso al sistema bancario, y destinado para la adquisición de bienes de alto desembolso, con los cuales pueden mejorar las condiciones de vida en su hogar. Los bienes que pueden ser adquiridos a través de este producto son: gasodomésticos, materiales de construcción, tecnología, remodelación, complementos para el hogar, entre otros relacionados.

Desde su lanzamiento en el segundo semestre de 2021, hemos beneficiado a 2.255 usuarios, en 2.818 financiaciones de 3.561 artículos, las cuales se han hecho efectivas en las plataformas de venta de 17 aliados, red que está en proceso de formalización de nuevas alianzas de cara al 2022. Estas financiaciones han ascendido alrededor de \$4.379 millones de pesos.

Venta de gasodomésticos

VANTI DN13

Desarrollamos un portafolio de servicio para ofrecer artefactos que funcionan a gas para los clientes que, por su capacidad, no cuentan con un cupo para la financiación por Vanti Listo. En este caso, ofrecemos calentadores, secadoras, chimeneas, calefactores y la sustitución de estufas y hornos, entre otros, que adicionalmente puedan ser financiados a través de la factura del servicio. Así, en 2021 se comercializaron 16.603 artefactos a gas natural y se realizaron 59.784 reparaciones y mantenimientos.

En 2022 lanzaremos nuevos productos en relación con la venta de gasodomésticos y los servicios de mantenimiento y reparación a través de contratistas propios, que nos permita dar una mejor oferta a nuestros clientes con precios competitivos.

# Con un suministro confiable, seguro y continuo

## Seguridad en la operación

● VANTI SCC2/ODS 3 - META 3.9

Es nuestro compromiso trabajar para evitar accidentes e incidentes tanto en la distribución del servicio (redes de gas externas), como en su utilización (redes internas de los clientes). En 2021 no se presentaron reportes de personas lesionadas durante la distribución y utilización del servicio.

- **Asistencias técnicas P2**, cuando las incidencias no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes o el entorno. Se atienden en un tiempo igual o inferior a cuatro horas.

## Línea de Atención de Emergencias 164

● VANTI SCC3

En la Línea de Atención de Emergencias 164 recibimos y gestionamos todas las situaciones que suponen un riesgo tanto para la seguridad de terceros, como para los activos de la empresa. Estos pueden estar relacionados con daños a las redes que han generado fuga de gas, presencia de monóxido de carbono u otros aspectos que pueden afectar la seguridad y continuidad del servicio.

Clasificamos los avisos en:

- **Emergencias P1**, cuando hay un riesgo para las personas, los bienes y el entorno, con un tiempo máximo de atención de 60 minutos.

NÚMERO DE AVISOS DE EMERGENCIAS P1 Y TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN POR SOCIEDAD

Sociedad	2020		2021	
	Avisos de emergencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de emergencia (P1)	Tiempo promedio de atención
Vanti S.A. ESP	23.377	0:43:45	19.028	0:42:19
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP.	5.312	0:39:31	3.986	0:37:47
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	4.813	0:39:12	4.123	0:37:51
Gas Natural de Cesar S.A. ESP.	1.589	0:37:20	1.300	0:35:23
Total avisos de emergencia P1	35.091	0:39:57	28.437	0:38:20

ASISTENCIAS TÉCNICAS P2 Y TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN POR SOCIEDAD

Sociedad	2020		2021	
	Avisos de emergencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de emergencia (P2)	Tiempo promedio de atención
Vanti S.A. ESP	14.321	1:50:09	13.723	1:49:55
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	4.003	1:06:44	3.451	1:13:50
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	4.466	1:05:51	3.498	1:20:13
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	1.938	1:13:03	2.050	1:21:56
Total avisos de emergencia P2	24.728	1:32:13	22.722	1:26:29

Rotura de red

VANTI SCC4

Las roturas y los daños en la red de distribución o acometidas causadas por terceros pueden generar fugas de gas natural, ocasionar problemas de suspensión del servicio a los usuarios y generar situaciones de riesgo potencial a la comunidad.

Con el propósito de minimizar estas afectaciones, hemos fortalecido los convenios con los principales agentes de las entidades que están en mayor riesgo de generar roturas en su operación (alcaldías municipales y locales, IDU, Catastro y otras empresas de servicios públicos), y hemos generado acciones para protección de acometidas y programas de divulgación internos y externos para la prevención y atención de roturas.

El número de daños sobre la red efectuados por obras de terceros fue de 0,23 daños por kilómetro, valor inferior a la meta propuesta de 0,28. Esto se logró incrementando la supervisión en los frentes identificados como posibles generadores de daños

A pesar de la reducción del número de daños a la red por terceros, la afectación en el número de clientes en 2021 se incrementó en un 16% respecto a 2020, especialmente en Bogotá, por la reactivación de obras de otras entidades de servicios públicos en zonas de mayor densidad poblacional.



EVENTOS DE ROTURA DE RED Y AFECTACIÓN A CLIENTES

Sociedad	Eventos de rotura de red		Afectación a clientes	
	2020	2021	2020	2021
Vanti S.A. ESP	3.906	3.974	105.859	135.377
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	820	770	36.962	38.198
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	554	570	26.163	21.945
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	346	338	10.029	5.541
Total	5.626	5.652	179.013	201.061

En esta vía, hemos implementado estrategias para contrarrestar esta situación. Entre ellas: mayor interacción con entidades públicas y privadas, buscando una mejor gestión en sus intervenciones a través del desarrollo de talleres lúdicos sobre la importancia de la prevención de daños en la red para el personal de obra de quienes intervienen los espacios públicos; y un incremento del número de patrulleros que vigilan las obras y el desarrollo e implementación de la herramienta informática para la gestión de daños GODAR. Esto, con el fin de georreferenciar los daños causados a la red, centralizar la información y, sobre ella, gestionar acciones preventivas y correctivas con los causantes de estas afectaciones.

Finalmente, continuamos con el cálculo del gas fugado en la aplicación Gas Calc, información reportada en el capítulo “Nuestro entorno”.

Plan de rehabilitación segura (PRS)

● VANTI SCC5

Activamos el PRS cuando al cliente se le suspende el servicio (con la consiguiente necesidad de rehabilitación) debido a daños en la red de distribución de gas natural ocasionados por terceros, transportadores o contratistas. Estos casos se clasifican en eventos de rehabilitación tipo 1 cuando el daño es menor a 200 clientes o en tipo 2 cuando es mayor a esa cifra.

NÚMERO DE EVENTOS DE REHABILITACIÓN Y NÚMERO DE CLIENTES REHABILITADOS TIPO 1 POR SOCIEDAD

Sociedad	2020		2021	
	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación
Vanti S.A. ESP	3.821	30.108	2.082	24.770
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP.	789	8.173	465	7.593
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	533	3.882	313	4.674
Gas Natural de Cesar S.A. ESP.	340	515	95	1.050
Total avisos de emergencia P1	5.483	42.678	2.955	38.087

NÚMERO DE EVENTOS DE REHABILITACIÓN Y NÚMERO DE CLIENTES REHABILITADOS TIPO 2 POR SOCIEDAD

Sociedad	2020		2021	
	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación
Vanti S.A. ESP	87	77.524	113	78.708
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP.	30	28.968	29	36.363
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	22	22.726	27	23.563
Gas Natural de Cesar S.A. ESP.	6	9.536	9	29.284
Total avisos de emergencia P2	145	138.754	178	167.918



Implementamos el uso del aplicativo de movilidad para operaciones de suspensión, logrando un 84,2% en el uso por parte de los técnicos. Con esta herramienta se ha logrado la ejecución de 82.125 operaciones de suspensión.

Revisión periódica

VANTI SCC6

En el marco del régimen jurídico especial sobre el que actúa Vanti como distribuidor, tenemos la responsabilidad de mantener informados a nuestros clientes sobre las fechas de plazos mínimo y máximo para la realización de la revisión periódica. Al mismo tiempo, estamos en la obligación de rehusarnos a la prestación del servicio en condiciones inseguras, inadecuadas o inapropiadas para recibir el servicio, o cuando no se cuenta con el certificado de conformidad que acredite la instalación interna.

En 2021 se gestionaron 745.489 clientes: 616.776 con fecha máxima de revisión a cierre de 2021, 95.470 pendientes del año 2020 (derivados de las resoluciones 129 y 221 de la CREG, donde se amplió la fecha máxima para ser suspendidos) y 33.243 clientes del año 2022, con vencimiento entre enero y marzo.

NÚMERO DE CLIENTES QUE RECIBIERON REVISIONES PERIÓDICAS POR SOCIEDAD

Sociedad	A certificar		Gestionados*		% de cumplimiento de la programación de RPO**		Número de RPO identificadas con Inconformidades***	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Vanti S.A. ESP	424.558	468.909	367.623	532.783	87%	86%	6	35
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	72.711	95.355	60.746	109.057	84%	80%	7	82
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	45.511	74.371	37.002	83.855	80%	84%	6	8
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	13.549	16.194	10.897	19.794	84%	86%	6	33
Total	556.329	654.829	476.268	745.489	86%	85%	25	158

\* Clientes certificados o suspendidos durante el año.  
\*\* Visita efectiva a clientes programados.  
\*\*\* Hallazgos identificados en el proceso de calidad. Respecto al indicador de no conformidades de calidad en el proceso de RPO. En 2020 se realizó muestreo durante 8 meses debido a la pandemia, mientras que en 2021 se realizó la auditoría durante todo el año. Por lo tanto, en 2021 se presentó un incremento de 3,7% de hallazgos no críticos para el usuario, asociados al diligenciamiento del soporte físico y digitación, como consecuencia de la estabilización del sistema.

Gestión de anomalías y regularización de clientes

VANTI SCC7

Continuamos haciendo control y seguimiento a las irregularidades presentadas en los sistemas de medición y red de distribución, mediante los procesos de Gestión de Fraudes y Anomalías, con el fin de disminuir las pérdidas de gas mediante la identificación y gestión oportuna de las causas que las generan.

Destacamos la gestión eficiente en la selección de clientes con propensión de fraude, mediante estrategias y diversificación de modelos descriptivos y predictivos, logrando niveles de efectividad por encima del 40%. Por otra parte, venimos

adelantando la actualización de tecnología en la medición de clientes del segmento comerciales y residencial, con el fin de mejorar la precisión y control de fraudes o manipulación no autorizada de los medidores.

Con el propósito de asegurar el correcto factor de corrección de los clientes y evitar pérdidas de gas por cambios en la presión de suministro no autorizados, desarrollamos actividades de control en más de 43.000 clientes, en donde realizamos tomas de lectura de la presión en campo y validación y actualización en nuestro sistema de información comercial.

NÚMERO DE INSPECCIONES EJECUTADAS Y HALLAZGOS

Sociedad	2021			
	Inspección ejecutada	% irregularidades encontradas	Fraude	Irregularidad
Vanti S.A. ESP	28.213	44,68%	4.531	8.129
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP	1.429	38,14%	248	356
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	2865	49,81%	413	817
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	1.037	43,97%	186	270



# NUESTROS CLIENTES, NUESTRA PRIORIDAD

## ● Nos apasiona servir al cliente

- » Canales de atención al cliente
- » Atención de Peticiones, quejas y recursos
- » Satisfacción del cliente

## ● Otros indicadores de operación mercado residencial

- » Suspensión del servicio
- » Proceso de reconexión del servicio



# Nos apasiona servir al cliente

## Canales de atención al cliente

### ● VANTI GC1

Nuestros clientes son nuestra prioridad y por eso seguimos trabajando para brindar atención oportuna a sus requerimientos e inquietudes a través de los diferentes canales que ponemos a disposición.

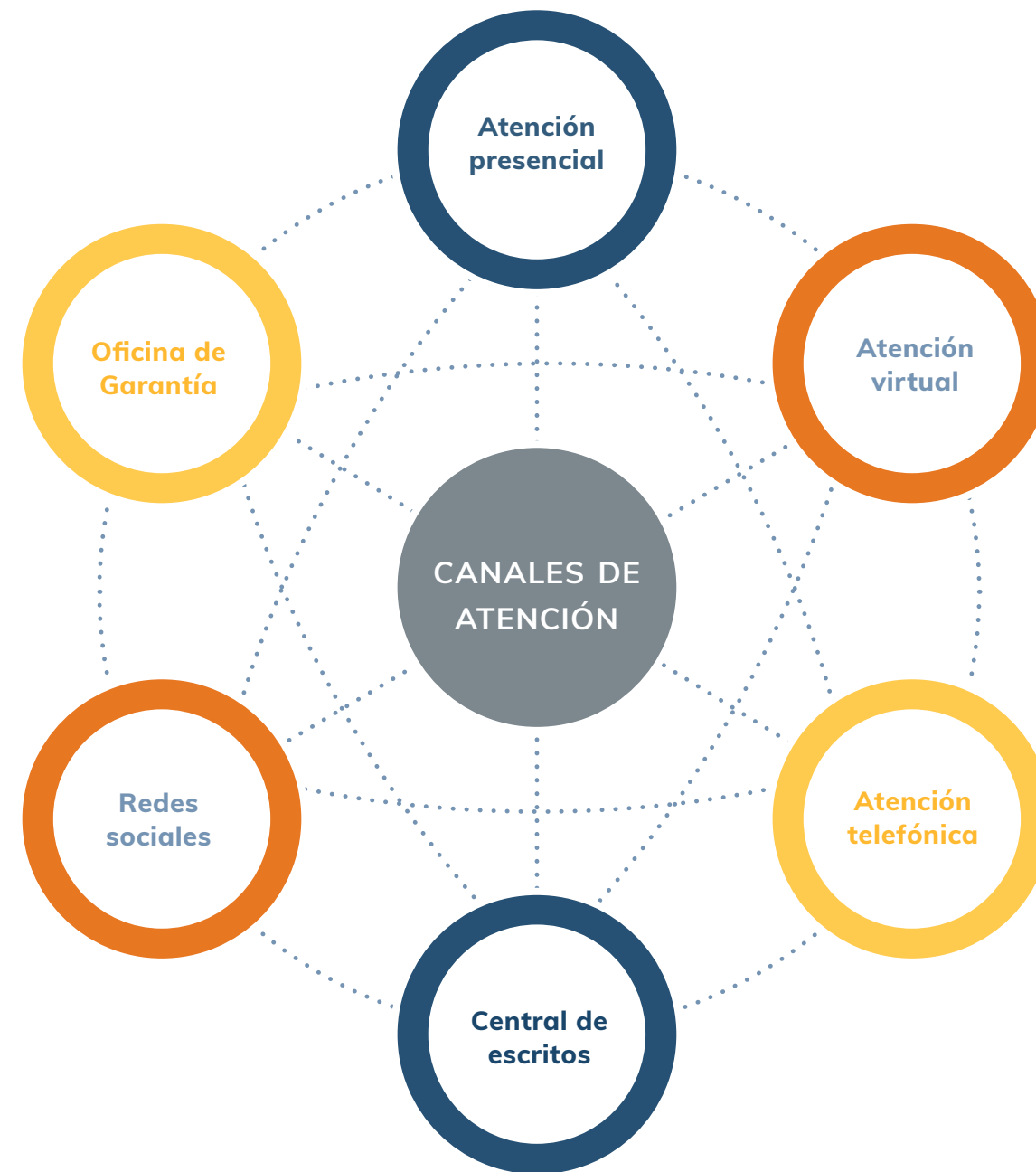
Los canales de atención que tenemos habilitados son:

### Atención presencial

#### ● VANTI GC2

Contamos con 58 puntos de atención presencial en el territorio nacional, a través de los cuales recibimos 576.744 contactos en 2021.

Dada la situación ocasionada por el COVID-19, nuestros puntos de atención en Bogotá estuvieron cerrados al comienzo del año. Ahora bien, una vez abiertos, garantizamos el cumplimiento de protocolos de bioseguridad (tapabocas, control de temperatura,



aforo interno, barreras protectoras en módulos y vigías, entre otros), para garantizar la seguridad y salud de las personas que asisten a los puntos de atención y nuestros funcionarios.

Adicionalmente, implementamos de forma gradual el agendamiento de citas web para la prestación de nuestros servicios en los Centros de Atención y red Cades en las zonas de operación de la Compañía, a través de una plataforma web que permite a nuestros clientes seleccionar el día y la hora para ser atendidos de forma presencial. Con esta herramienta agendamos el 83% de citas y enviamos el 100% de mensajes de texto (SMS) para la confirmación de estas, mientras que el 19% de las citas fueron canceladas porque el usuario no se presentó en el punto de atención.

Puntos de atención presencial y contactabilidad

Contamos con un sistema de turnos electrónicos en todos los centros de atención presencial para la asignación de turnos de llegada o servicio preferencial de población priorizada. En promedio, el tiempo en sala fue de 27:11 en Vanti S.A. ESP, 24:15 en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, 21:59 en Gas Natural del Oriente S.A. ESP y 17:31 en Gas Natural del Cesar S.A. ESP. En todos los casos mejoramos el tiempo de atención, especialmente en Vanti y Gasoriente, donde disminuimos 6 y 9 minutos, respectivamente, frente al año anterior.

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y CONTACTABILIDAD

Sociedad	Centros de atención 2021	Contactabilidad		
		2019	2020	2021
Vanti S.A. ESP	25	1.091.492	371.947	322.203
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	9	249.107	127.399	132.193
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	9	175.594	103.803	79.573
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	15	64.277	36.338	42.775
Total	58	1'580.470	639.487	576.744



Remodelamos las instalaciones de tres centros de atención, proveyendo mayor comodidad a nuestros usuarios y personal que labora en los mismos, acorde con la contactabilidad y condiciones de cada zona. Se destaca el Centro de Experiencia de Chapinero con la implementación de un *showroom*.

Atención virtual

● VANTI GC3

Durante 2021, en nuestra página web [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com) recibimos 16,1 millones de visitas. Las secciones más visitadas fueron pagos en línea, con un total de 6,3 millones; oficina virtual, con 1,1 millones de visitas; y agendamiento de citas, con un total de 808.000 visitas.

Redes sociales

● VANTI GC4

@grupovanti  Facebook,  Instagram y  Twitter

Grupo Vanti  YouTube

En 2021, la estrategia en redes sociales se focalizó en entender las tendencias y generar contenidos de valor segmentados por los intereses de las diferentes audiencias. Esto, con el fin de mejorar el sentimiento positivo de nuestra comunidad en las redes frente a nuestra marca Vanti. Así, enviamos mensajes de seguridad, información de canales de atención, productos y servicios o recetas de cocina, entre otros. Con estas acciones mejoramos nuestra percepción positiva en un 17,7% de 2020 a 2021.

Al final del año, nuestra comunidad en redes sociales tuvo un incremento del 64%, con un número de seguidores total de 86.914.

Entre tanto, recibimos a través de nuestras redes sociales 5.667 solicitudes, en su mayoría relacionadas con seguimientos al estado de un reclamo anterior, envío de factura por correo electrónico, duplicado de factura e información general del proceso de cierre y reconexión del servicio por falta de pago, con un tiempo promedio de atención de 10 horas. El número total de PQRS recibidas a través de este canal se redujo en un 73% frente a 2020.

REGISTROS Y TRANSACCIONES

Indicador	2019	2020	2021
Número de personas registradas	392.373	560.662	658.469
Número de nuevos usuarios registrados	95.776	170.529	97.807
Número de transacciones	1.269.730	2.007.660	1.032.157
Número de duplicados de factura por medios online	358.337	467.806	203.681
PQR recibidas	10.347	76.955	10.907



Atención telefónica

● VANTI GC5

Nuestros clientes siguen prefiriendo comunicarse con nosotros a través del *call center*. Para el último trimestre de 2021, incrementamos el tamaño de este canal en un 10%, buscando atender las solicitudes que ingresan por los buzones y así poder dar respuesta en primer nivel a aquellos requerimientos de los clientes que son de carácter informativo, además de los relacionados con atención comercial de productos ofrecidos por la Compañía.

A través de este canal recibimos 6.579.568 llamadas, 10% más que en 2020.

Indicadores	2019	2020	2021
Número de llamadas recibidas a través del <i>call center</i>	4.761.830	5.884.576	6.579.568
Porcentaje del nivel de servicio	75%	35%	59%
Porcentaje del nivel de atención	96%	78%	95%

Central de escritos

● VANTI GC6

A través de este canal tramitamos y damos solución y respuesta a las solicitudes por medios escritos o verbales de los clientes en relación con la prestación del servicio, para contestarlas dentro de los tiempos establecidos y conforme a lo prescrito en las diferentes leyes y normas establecidas en la regulación vigente.

En 2021 recibimos 641.736 comunicaciones, 14% menos que el año anterior, con un número de comunicaciones finalizadas de 662.159 y un promedio de respuesta de 14,9 días gestionadas por sociedad así: 14,8 días en Vanti S.A. ESP, 15 días en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, 15 días en Gasorient S.A. ESP y 14,4 días en Gasnacer S.A. ESP.

Oficina de Garantía

● VANTI GC7

A través de nuestra Oficina de Garantía buscamos mejorar los procesos, la atención y la satisfacción de los clientes con el diseño y puesta en marcha de proyectos de la mano de las diferentes áreas de operación. En 2021 destacamos las siguientes acciones por proceso:



REVISIÓN PERIÓDICA OBLIGATORIA

Para la comprensión y programación de nuestros clientes con el proceso de Revisión Periódica Reglamentaria (RPO), actualizamos los procedimientos que conforman este proceso, implementamos el recordatorio del agendamiento por mensaje de texto y desarrollamos de una sección de preguntas y respuestas para ser consultadas de manera práctica.



FACTURACIÓN

Ajustamos el diseño de la factura para mayor comprensión de nuestros clientes, potencializamos el uso de la Oficina Virtual para autogestión de clientes, implementamos la sección de preguntas y respuestas de este proceso, y el envío de mensajes de texto al cliente con el link directo a su factura. También desarrollamos un case study para que el cliente pueda generar su factura express a través de la página web.



RECAUDO

Promovimos el uso del botón de pago por PSE para la cancelación de la factura, así como la mejora en el procedimiento de devolución de dinero en caso de que el cliente tenga un saldo a favor y lo solicite.



LECTURAS

Implementamos el agendamiento de visitas al cliente cuando requiere una verificación de su consumo.



ACTUACIONES DOMICILIO HOGAR Y COMERCIAL

Iniciamos el envío de mensajes de texto a los clientes suspendidos por pago con el fin de notificar la visita de terreno de reactivación del suministro de gas luego de la generación de la orden de reconexión.



TRANSVERSAL

Creamos el centro del dato para la actualización de la información de nuestros clientes de una forma diferente, cuidando y protegiendo sus datos personales.

## Atención de peticiones, quejas y recursos

● VANTI GC8

Trabajamos para dar solución a cada una de las peticiones, quejas y recursos (PQR) de nuestros clientes a través de cualquiera de los canales de atención de la Compañía. Nuestro compromiso es gestionar y dar respuesta a sus solicitudes dentro de los tiempos establecidos y conforme a lo prescrito en las leyes y normas de regulación vigentes.

El tiempo medio de respuesta por sociedad fue de: 14 días en Vanti S.A. ESP; 15 días en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP;

15 días en Gasoriente S.A. ESP y 14 días en Gasnacer S.A. ESP, para un porcentaje de efectividad de resolución de PQR de 86% en Vanti S.A. ESP, 61% en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, 68% en Gasoriente S.A. ESP y 69% en Gasnacer S.A. ESP.

Las principales causas de PQR fueron la inconformidad en el consumo facturado, cambio de titular, inconformidad por cobros de la revisión periódica, aclaración del consumo facturado y financiación de deuda.

### NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS RECIBIDOS POR SOCIEDAD. MERCADO HOGAR Y COMERCIAL

Sociedad	Peticiones			Peticiones de información			Quejas*			Recursos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Vanti S.A. ESP	136.939	242.791	181.020	12.785	30.607	8.789	128.858	235.862	254.639	11.092	21.307	20.240
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	24.117	52.107	36.610	1.942	4.702	1.051	21.331	56.829	59.212	2.306	4.413	4.688
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	23.592	44.408	33.393	1.042	2.598	779	17.660	29.635	30.882	2.066	3.815	3.076
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	8.681	9.485	11.296	83	508	108	6.351	6.476	9.411	183	461	787
Total	193.329	348.791	262.319	15.852	38.415	10.727	174.200	328.802	354.144	15.647	29.996	28.791

\* La mayor parte de las peticiones se relacionó con quejas: Vanti S.A. ESP, 71,9 %, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, 16,7 %, Gasoriente S.A. ESP, 8,7 % y Gasnacer S.A. ESP 2,7 %.

Atención de PQR mercado grandes clientes

● VANTI GC9

Respecto a la atención y gestión de PQR para grandes clientes, dimos respuesta oportuna al 100% de sus solicitudes y requerimientos, atendiendo en 2021 un total de 15.510 PQR distribuidas en los diferentes canales.

Del total de las PQR gestionadas en grandes clientes, 7.873, es decir el 50%, fueron resueltas en primer contacto y 7.637 quedaron en trámite, con un tiempo promedio de resolución de 9 días. La mayor causa de comunicación por parte de los grandes clientes en 2021 estuvo relacionada con temas de su facturación, con lo cual desarrollamos acciones para la actualización de datos básicos de facturación y buzones de envío de facturación electrónica.



5.919

MEDIO ESCRITO



2.996

VERBAL



38

OFICINA VIRTUAL



6

REDES SOCIALES



5.685

ATENCIÓN TELEFÓNICA



866

WHATSAPP

Satisfacción del cliente

● VANTI SC1 / ODS 16 – META 16.6

A mediados de 2021 se estableció un nuevo modelo de medición para obtener el indicador de satisfacción del cliente, en una escala de 1 a 100 puntos. Este modelo mide la percepción general de la experiencia de nuestros clientes al contacto con los canales de servicio. Con los resultados obtenidos se identifican las oportunidades de mejora para construir e implementar los planes de acción.

Al cierre del año, el puntaje de satisfacción fue de 70,5, lo que representó un aumento de 19% frente a la línea base establecida en junio de 2021.



Continuamos siendo una de las empresas con mejor percepción ciudadana en la medición Bogotá y Bucaramanga Cómo Vamos.



# Otros indicadores de operación mercado residencial

## Suspensión del servicio

● VANTI SCC8

En 2021 ejecutamos 494.985 suspensiones del servicio a clientes por falta de pago.

Sociedad	Número de suspensiones
Vanti S.A. ESP	347.796
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	58.938
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	59.363
Gas natural del Cesar S.A. ESP	28.888

## Proceso de reconexión del servicio

● VANTI SCC1

Gestionamos el proceso de reconexión del servicio a los clientes que han sido suspendidos por no pago una vez se ponen al día con su factura. Este proceso debe garantizar la rehabilitación de forma segura, dentro de las 24 horas siguientes al pago, como lo establece la ley.

En 2021 ejecutamos 467.466 reconexiones en todas las zonas de operación, cumpliendo con el 98% dentro del plazo establecido. El 2% restante presentó afectación debido a las restricciones de operación ocasionadas por la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, por lo que se reconectó fuera del plazo.

Para este proceso contamos con la herramienta de movilidad online, la cual permite que las órdenes de servicio de reconexión se generen y lleguen de forma automática al personal técnico que se encuentra en campo. De esta forma se asegura el restablecimiento del servicio dentro de los tiempos regulatoriamente permitidos.

Reconexiones realizadas dentro del plazo regulatorio (24 horas)

Sociedad	Número de operaciones de reconexión		Porcentaje de cumplimiento de acuerdo con el plazo establecido	
	2020	2021	2020	2021
Vanti S.A. ESP	165.817	331.928	98%	99%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	23.682	55.900	99%	99%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	25.440	55.644	99%	99%
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	8.721	23.994	99%	97%

# NUESTRA GENTE

## ● Así somos

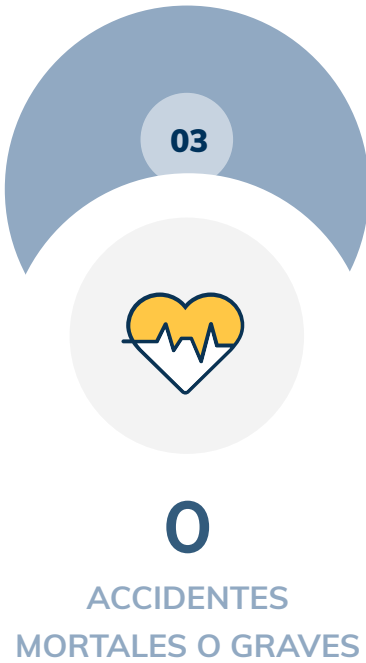
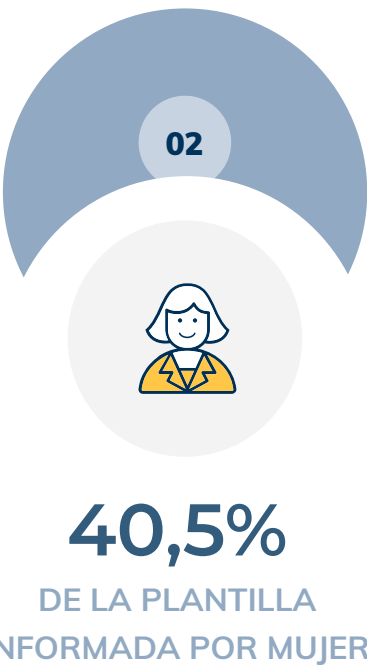
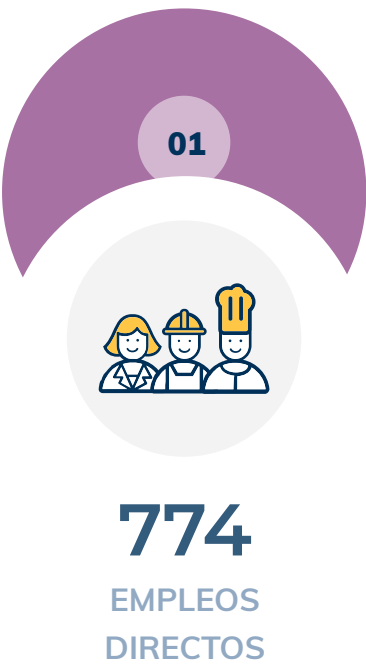
- » Empleabilidad
- » Apuesta por la inclusión y diversidad
- » Crecimiento personal y profesional
- » Libertad de asociación
- » Bienestar
- » Salud integral



# Así somos

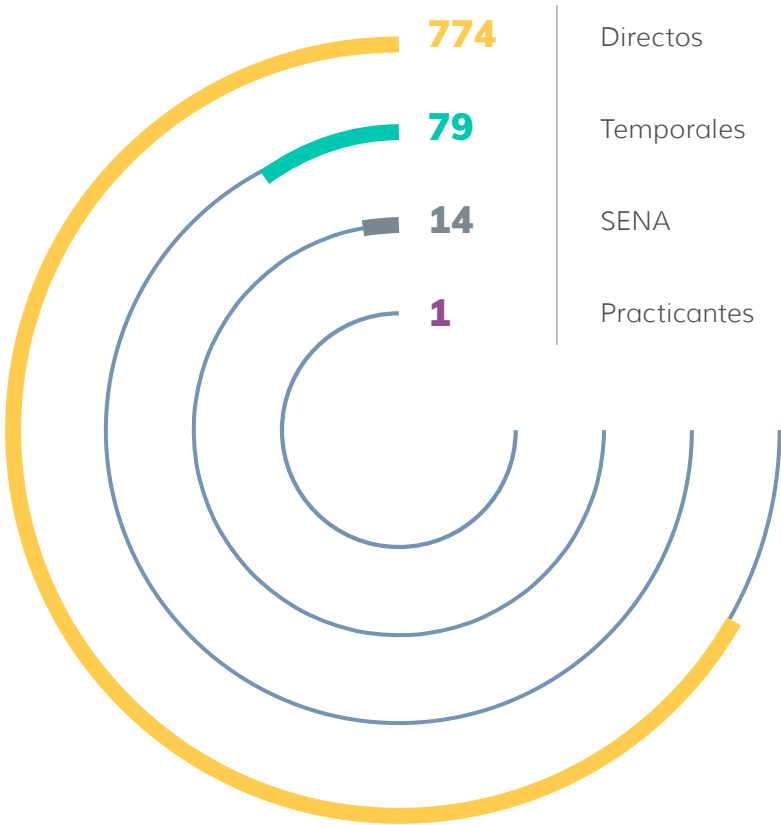
● VANTI GT1

Seguimos comprometidos con la generación de empleos de calidad, por eso propendemos al equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores, por su salud y seguridad; así como por su desarrollo profesional a través del programa de formación y desarrollo de la Compañía y las diferentes actividades de bienestar, inclusión y diversidad encaminadas a aportar al desarrollo integral de ellos y sus familias.



## Empleabilidad

● GRI 102-7, 102-8 / ODS 8 - META 8.5



Nota: en los indicadores reportados en esta sección incluimos a Vanti Plus, sociedad sobre la que Vanti S.A. ESP tiene declarada situación de control. Hace parte de la cadena de negocio como empresa encaminada a la prestación de servicios de asistencia técnica y administrativa en relación con los servicios de revisión periódica, mantenimiento, control preventivo y correctivo, y reparación de redes e instalaciones.



EMPLEADOS POR SOCIEDAD Y POR TIPO DE CONTRATO LABORAL

Sociedad	2020				2021			
	Directos	Temporales	SENA	Practicantes	Directos	Temporales	SENA	Practicantes
Vanti S.A. ESP	565	60	4	4	597	69	12	1
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	56	3	0	0	59	2	0	0
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	70	4	3	0	73	6	2	0
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	18	0	1	0	17	1	0	0
Vanti Soluciones SAS	27	2	0	0	26	1	0	0
Vanti Plus SAS	2	0	0	0	2	0	0	0
Total	738	69	8	4	774	79	14	1

Nota: los empleos temporales no incluyen los empleos por outsourcing

EMPLEADOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

● GRI 102-7, 102-8, 405-1

	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Líder senior	5	3	16	10
Líderes	126	66	109	61
Contribuidor individual	320	218	350	228
Total	451	287	475	299

Nota: de acuerdo con el cambio que se dio en 2021 a la clasificación de las categorías, los datos de 2020 y 2021 no serán comparables para las categorías de líder senior y líderes, ya que la clasificación quedó de la siguiente manera: líder senior, con presidente, vicepresidentes y directores; líderes, incluyendo gerentes, jefes y coordinadores; contribuidor individual, donde están profesionales, técnicos, administrativos, analistas y otros.

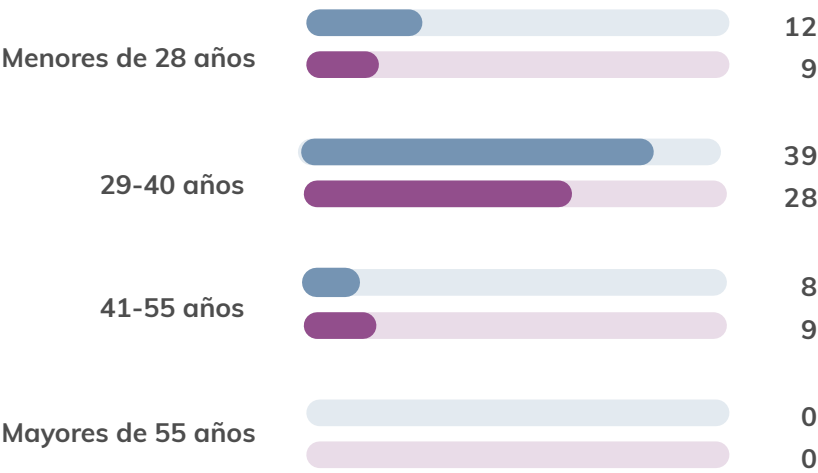


El 36% de las posiciones de liderazgo (líder y líder senior) de la Compañía son ocupadas por mujeres.

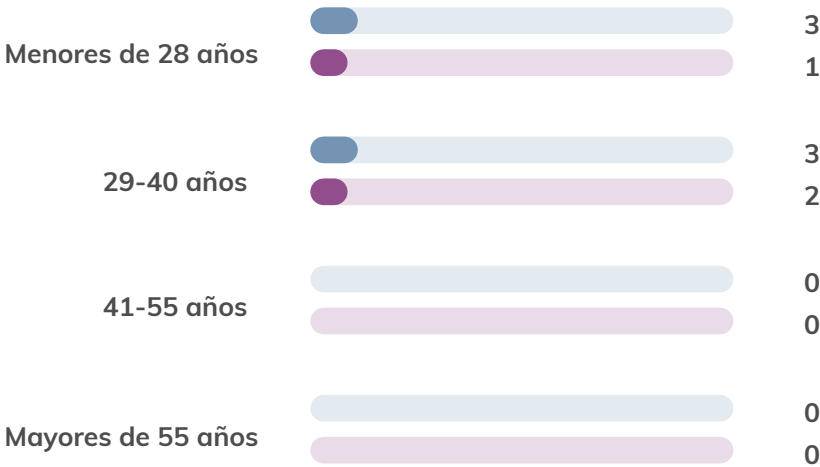
NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS CONTRATADOS POR GRUPO VANTI POR GÉNERO

GRI 401-1

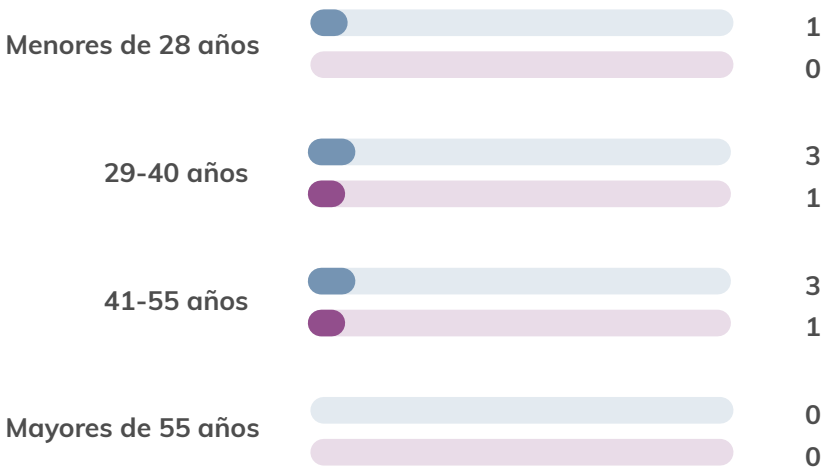
Vanti S.A. ESP



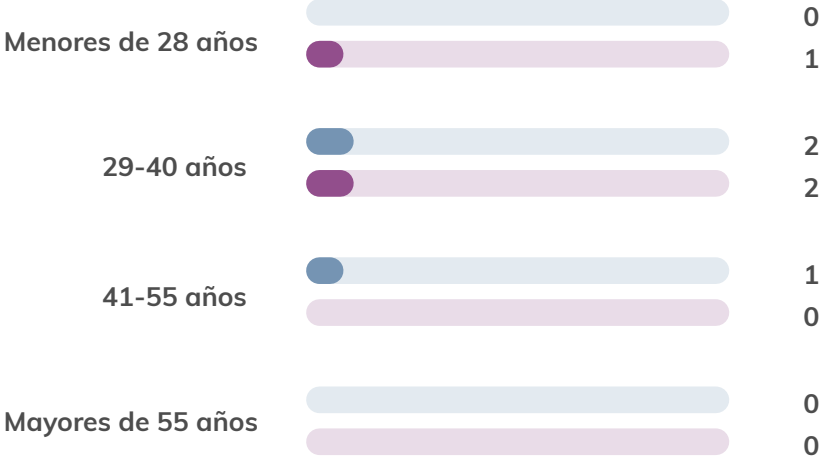
Gas Natural del Oriente S.A. ESP



Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP



Vanti Soluciones SAS.



Hombre Mujer



Para las sociedad de Gas Natural del Cesar y Vanti Plus no hubo contrataciones en 2021. El total de contrataciones por el Grupo Vanti fue de 129 personas: 11 mujeres y 16 hombres menores de 28 años; 33 mujeres y 47 hombres entre 29 y 40 años y 10 mujeres y 12 hombres entre 41 y 55 años.

Índice de rotación

● GRI 401-1 / ODS 8 - META 8.5

En 2021 tuvimos un índice de rotación del 12,02%. Seguimos trabajando en acciones que permitan reducir esta tasa y lograr así una mayor retención del personal.

Sociedad	Retiros de menores de 28 años		Retiros de personal entre 29 y 40 años		Retiros de personal entre 41 y 55 años		Retiros mayores de 55 años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Vanti S.A. ESP	5	4	20	16	10	9	4	3
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	0	0	4	1	1	0	0	0
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	1	0	0	2	0	0	0	4
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	0	0	0	0	0	0	0	1
Vanti Soluciones SAS	0	0	1	1	5	1	0	0
Vanti Plus SAS	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	4	25	20	16	10	4	8

Nota: el cálculo se realiza tomando el número de retiros por cada sociedad/número total de colaboradores directos de cada sociedad a cierre de 31 de diciembre de cada año.

## Apuesta por la inclusión y la diversidad

● ODS 5 - META 5.C

En nuestra apuesta por una cultura de respeto y aceptación a la diferencia para desarrollar e impulsar el talento de las personas y promover entornos laborales inclusivos, durante 2021 trabajamos en la construcción de la Política de Diversidad e Inclusión (D&I). Adicionalmente, con el fin de conocer nuestro estado actual frente a condiciones de equidad de

género, participamos en la encuesta Ranking Par, realizamos un *benchmarking* con organizaciones latinoamericanas e identificamos aliados estratégicos y diferentes iniciativas con las cuales generaremos el plan de trabajo en materia de diversidad e inclusión para los próximos años.

### Desglose de colaboradores por edad, género y por sociedad

● GRI 405-1

Sociedad	Menores de 28 años		29-40 años		41-55 años		Mayores de 55 años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Vanti S.A. ESP	26	24	161	105	143	96	34	8
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	3	0	17	13	19	6	0	1
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	3	1	16	12	8	9	18	6
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	0	0	2	0	7	6	1	1
Vanti Soluciones SAS	0	0	8	7	8	3	0	0
Vanti Plus SAS	1	0	0	0	0	1	0	0
Total	33	25	204	137	185	121	53	16



Contamos con un equipo humano conformado por 40,15% mujeres y 59,85% hombres.



Salario promedio de hombres y mujeres por tipo de cargo y en relación con el SMLMV

GRI 405-2 / ODS 5 - META 5.C

Estimamos la asignación salarial teniendo en cuenta el cargo que se ocupa, las funciones que se desempeñan y las competencias que se determinan en la labor.

Tipo de cargo	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Variación	Hombre	Mujer	Variación
Líder senior	46.323.226	33.800.000	-27%	30.517.643	24.550.040	-20%
Líderes	9.144.533	8.006.514	-12%	9.126.908	8.151.591	-11%
Contribuidor individual	3.004.271	3.242.843	8%	3.407.611	3.339.379	-2%

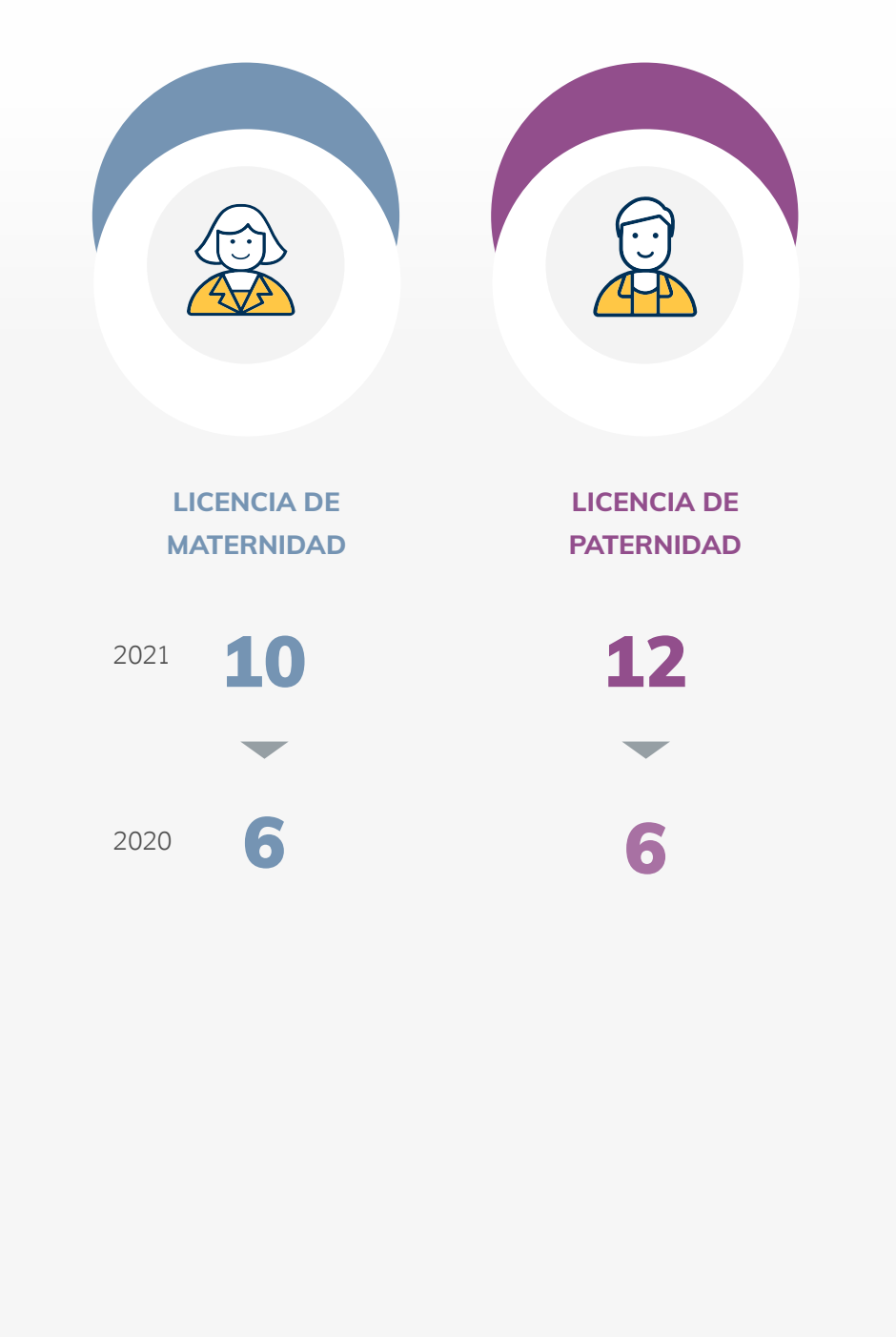
**Nota 1:** este indicador se calcula tomando como base el salario de las mujeres vs. el salario devengado por los hombres.

**Nota 2.** de acuerdo con el cambio que se dio en 2021 a la clasificación de las categorías, los datos de 2020 y 2021 no serán comparables para las categorías de Líder Senior y Líderes, ya que la clasificación quedó de la siguiente manera: Líder Senior, con presidente, vicepresidentes y directores; Líderes, incluyendo gerentes, jefes y coordinadores; Contribuidor individual, donde están profesionales, técnicos, administrativos, analistas y otros.

Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

El 100% de los trabajadores que culminaron su licencia de maternidad o paternidad en 2021 regresaron a sus actividades.



GRI 202-1

Respecto al salario base de la Compañía más próximo al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLV), en 2021, superamos en 35% del SMLMV.

# Crecimiento personal y profesional

## Formación y desarrollo

● GRI 404-1 Y 404-2

En el marco del compromiso con el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores, en 2021 continuamos fortaleciendo los procesos del ciclo de talento de la Compañía para acompañar la generación de conocimientos, habilidades y competencias que les permitan a colaboradores directos, temporales o de los contratistas asumir nuevos retos y responsabilidades, dependiendo del tema a desarrollar con cada población.

El proceso de formación y entrenamiento se focalizó en las cinco prioridades definidas como ejes de fortalecimiento organizacional: habilidades técnicas asociadas a nuestro negocio, entrenamientos mandatorios HSE, habilidades de servicio al cliente, conocimientos SOX (aseguramiento datos financieros) y ciberseguridad.



### Tipos de entrenamiento

- Presencial
- Virtual sincrónico
- E-learning

86,7%

de cumplimiento del plan de formación anual

### Horas de entrenamiento

Promedio de horas por empleado directo:

2,79 horas

Promedio de horas por mujer:

1,94 horas

Promedio de horas por hombre:

3,27 horas

### INICIATIVAS DESTACADAS



- Estandarizamos el contenido entregado a los trabajadores nuevos y de quienes cambian de cargo, y virtualizamos los cursos de *onboarding*. En 2021, el 94% de trabajadores nuevos y el 71,1% de quienes cambiaron de cargo recibieron el proceso de *onboarding*.



- Acompañamos a las áreas de la Compañía en el diseño de contenido formativo, trazabilidad de asistencia y horas de formación y evaluación de los conocimientos entregados, buscando asegurar la eficacia de los entrenamientos otorgados a nuestros trabajadores.



- Entrenamos a nuestros líderes en habilidades de retroalimentación y conversaciones *one on one* como parte de nuestro modelo de desempeño, para garantizar una comunicación continua y en doble vía entre el líder y el colaborador respecto al cumplimiento de objetivos de desempeño y competencias de liderazgo.



- Iniciamos la construcción del portafolio de acciones de desarrollo enmarcadas en el modelo 70-20-10 que define la movilización de competencias a partir de formación, retroalimentación y puesta en práctica de las competencias a través de programas como alineación estratégica, *coaching* y *team building*.

Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Orientamos a nuestros trabajadores respecto a sus competencias y conductas, por lo que realizamos una evaluación anual de competencias y cumplimiento de los objetivos individuales de desempeño. En esta identificamos fortalezas y oportunidades de mejora en el rol de cada colaborador, para la construcción de planes de desarrollo individual (PDI) que, de manera clara y focalizada, aportan a su desarrollo y liderazgo integral, así como a su crecimiento personal y el cumplimiento de las metas de negocio.

En esta línea, fortalecimos el proceso de fijación de objetivos implementando la herramienta de calibración de objetivos que permite garantizar la alineación con las metas del negocio.

A cierre de 2021, 747 trabajadores se encontraban en proceso de evaluación de desempeño, correspondiente al 96% de los colaboradores directos. El 4% restante (27 trabajadores) serán evaluados en 2022, ya que ingresaron con fecha posterior al 30 de septiembre de 2021. Durante los primeros meses de 2022 se estará consolidando el proceso de evaluación de desempeño iniciado en 2021.



El modelo de desempeño GOV se basa en la Gestión por Objetivos Vanti, en donde evaluamos los objetivos de gestión individual (qué) y las competencias de liderazgo (cómo).

COLABORADORES EVALUADOS POR ESQUEMA, CATEGORÍA Y GÉNERO

Esquema de evaluación	Sistema de Gestión por Objetivos (GOV)			Porcentaje empleados evaluados a cierre de periodo		
Género/ años	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Hombres	167	159	463	52,4%	92,5%	97,5%
Mujeres	109	91	284	33,3%	94,1%	95%
Total	276	250	747	85,7%	93,1%	96,5%

Nota: en 2021 todos nuestros colaboradores fueron evaluados bajo el modelo GOV, que integra la evaluación de objetivos individuales y las competencias de liderazgo Vanti.

INICIATIVAS DESTACADAS



- Los líderes de procesos documentaron en la plataforma interna Conecta las evaluaciones de desempeño de cada uno de sus miembros del equipo, donde informan sobre el balance de su gestión, las oportunidades de mejora y los aspectos clave de éxito para la definición de planes de desarrollo.



- Incorporamos al proceso de evaluación mesas de calibración, en las que los líderes presentaron a su jefe inmediato las evaluaciones de desempeño de sus miembros de equipo y, en conjunto con Recursos Humanos y sus pares, se validó la evaluación final otorgada a cada colaborador.



- Implementamos las conversaciones one on one entre los colaboradores y su líder para recibir la retroalimentación oportuna sobre el cumplimiento de sus objetivos de trabajo y competencias, y poder solicitar el apoyo necesario para el cumplimiento de sus metas.



- Realizamos planes de mejora del desempeño para el 100% de los colaboradores que obtuvieron “necesidad de mejora” en su proceso de evaluación, tanto en el cumplimiento de objetivos como en las competencias, con el fin de acompañarlos activamente en la mejora de su desempeño.

Sistema de reconocimiento

● VANTI FD1

Contamos con el programa Inspiradores Vanti, donde reconocemos a aquellos trabajadores que de manera excepcional representan con su gestión y comportamiento los valores de la Compañía y aportan significativamente a su estrategia. En la tercera edición del programa, recibimos 115 postulaciones en cinco categorías, con 27 iniciativas postuladas, en donde finalmente reconocimos a 25 personas por su liderazgo, pasión, innovación, resultados y el impacto estratégico generado por sus iniciativas y proyectos.

Libertad de asociación

● GRI 102-41

Para fortalecer el diálogo con las organizaciones sindicales, durante 2021 adecuamos nuestras formas de comunicación a la virtualidad. Así, mantuvimos contacto permanente e hicimos presencia en las ciudades, cumpliendo con los acuerdos convencionales y con los compromisos adquiridos en cada reunión, acercándonos de forma más directa a cada afiliado y beneficiario de la convención.

En 2021, el 73,5% de nuestros trabajadores estuvo amparado por convenciones colectivas o por pactos colectivos y acuerdos individuales. El 26,5% restante de los empleados pertenece al grupo de los excluidos de convenios y reciben un paquete de beneficios extralegales diseñado específicamente para ellos.



PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFILIADOS A UN SINDICATO O AMPARADOS POR UN PACTO COLECTIVO, CONVENCIÓN O ACUERDOS INDIVIDUALES POR SOCIEDAD

Pacto / Convención o Acuerdo	2019	2020	2021
Pacto colectivo de Vanti S.A. ESP	349 personas suscritas, 69,4% de los trabajadores	392 personas suscritas, 69,4% de los trabajadores	404 personas suscritas, 67,6% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	47 personas lo suscriben, 94% de los trabajadores	53 personas lo suscriben, 94,6% de los trabajadores	59 personas lo suscriben, 95% de los trabajadores
Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente S.A. ESP con la USO	48 personas se benefician, 72,7% de los trabajadores	52 personas se benefician, 74,3% de los trabajadores	56 personas se benefician, 77% de los trabajadores
Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente S.A. ESP con SINTRAEMSDES	11 personas se benefician, 16,7% de los trabajadores	11 personas se benefician, 15,7% de los trabajadores	11 personas se benefician, 15,1% de los trabajadores
Pacto colectivo de Gas Natural del Cesar S.A. ESP.	16 personas suscritas, 94,1% de los trabajadores	17 personas suscritas, 94,4% de los trabajadores	16 personas suscritas, 94,1% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Vanti Soluciones SAS	30 personas lo suscriben, 91% de los trabajadores	23 personas lo suscriben, 85,2% de los trabajadores	21 personas lo suscriben, 81% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Vanti Plus SAS	2 personas suscritas, 67% de los trabajadores	2 personas suscritas, 100% de los trabajadores	2 personas suscritas, 100% de los trabajadores

Nota: actualmente, en Gas Natural del Oriente S.A. ESP coexisten dos organizaciones sindicales, en las cuales 5 personas están afiliadas a SINTRAEMSDES y 13 a la USO.



A través de las actividades del Programa #EnVantiCuidamosDeTi llegamos en promedio a 200 personas semanalmente. Respecto a la atención psicosocial, se realizaron 180 horas de consulta especializada y abordando más de 30 temáticas con expertos en bienestar mental y físico.

## Bienestar

● VANTI B1

Seguimos comprometidos con la calidad de vida y el bienestar integral de nuestros colaboradores. Durante 2021 creamos el Programa #EnVantiCuidamosDeTi, enfocado en promover el bienestar físico, mental y emocional; destacamos actividades físicas, pausas activas, charlas especializadas con deportólogo, nutricionista, yoga y talleres de manejo del duelo, reconocimiento de signos y síntomas de ansiedad, estrés o depresión, entre otros.

Por su parte, en respuesta al regreso de los trabajadores a la oficina, durante el segundo semestre del año acompañamos este reintegro con la aplicación de encuestas de clima laboral y experiencia al empleado, charlas, entrega de souvenirs en días especiales, acompañamiento psicológico y activaciones de bienestar físico, como el picnic de fin de año. De igual forma, continuamos con la atención de trabajadores en fechas especiales como cumpleaños, nacimientos y condolencias, entre otros.



Beneficios entregados a los empleados por nivel de cargo

GRI 401-2

Por su parte, contamos con diferentes beneficios como asistencias, medicina prepagada, pólizas, educación y recreación, que anualmente otorgamos a nuestros trabajadores de acuerdo con su vinculación laboral y nivel de cargo. En 2021, invertimos cerca de 4.500 millones de pesos en beneficios para los colaboradores y sus familias.

Tipo de cargo	Categoría	Beneficios	2020		2021	
			Número de trabajadores beneficiados	Número de familiares beneficiados	Número de trabajadores beneficiados	Número de familiares beneficiados
Líder Senior	Salud	Medicina Prepagada	7	31	24	70
	Asistencias	Póliza de vida	8	0	26	0
		Póliza exequial	8	42	25	125
Líderes	Salud	Medicina Prepagada	200	743	155	320
		Plan Odontológico	50	0	47	0
	Educación	Auxilios a hijos de empleados	20	31	22	34
	Recreación	Bonos vacacionales	33	0	37	0
	Asistencias	Póliza de vida	216	0	170	0
		Póliza exequial	216	781	160	654
	Contribuidor Individual	Salud	Medicina Prepagada	508	2217	503
Plan Odontológico			442	0	420	0
Vivienda		Auxilio de vivienda	1	0	1	0
Educación		Auxilios a hijos de empleados	205	286	184	241
Recreación		Bonos vacacionales	301	0	353	0
Asistencias		Póliza de vida	585	0	578	0
		Póliza exequial	585	2083	558	2.260

Nota: el ajuste a las categorías laborales se hizo durante 2021, en donde entendemos por: **Líder Senior**, con presidente, vicepresidentes y directores; **Líderes**, incluyendo gerentes, jefes y coordinadores; **Contribuidor** individual, donde están profesionales, técnicos, administrativos, analistas y otros.

Salud integral

● GRI 403-1 y 403-6 / ODS 3 Y 8 - METAS 3.9 Y 8.8

El cuidado integral de la salud y seguridad de los trabajadores en la operación es nuestra prioridad. Estamos enfocados en intervenciones preventivas que reduzcan los riesgos asociados hacia las personas, de acuerdo con el mapa general de riesgos.

Continuamos con la implementación del modelo de intervención de riesgos Vanti “Candado de seguridad”, con un 97% de cumplimiento en su implementación. En 2022 continuaremos con las acciones programadas dentro de este modelo.





Respecto a las acciones encaminadas a la promoción y cuidado de la salud de nuestros colaboradores, en 2021 trabajamos en:

#### INICIATIVAS DESTACADAS

**Gestión COVID-19:** participamos del programa de vacunación COVID-19 empresarial, con alcance a nuestros colaboradores directos y temporales, logrando el 98,9% del esquema inicial (primera dosis), en conjunto con el Plan Nacional de Vacunación. Finalmente, alcanzamos el 97,9% de personas con esquema de vacunación completo.

Asimismo, continuamos con medidas de prevención de contagio y seguimiento a los casos sintomáticos de COVID-19, para dar la orientación y manejo adecuado en cada caso.

**Diagnóstico ergonómico:** realizamos un diagnóstico ergonómico mediante un análisis de puestos tipo para cargos operativos. A través de entrevistas y acompañamiento en campo, se evaluaron las demandas ergonómicas por cargo. Como resultado de esta evaluación, identificamos cuáles de nuestros colaboradores requieren capacitaciones específicas, las cuales hemos venido desarrollando.

**Programa de Prevención 2022-2025:** a partir del diagnóstico de salud realizado en los exámenes de ingreso y periódicos que hacemos a nuestros trabajadores, construimos el Programa de Prevención 2022-2025 para minimizar los riesgos identificados.

Por último, realizamos comunicaciones internas para la prevención del consumo de tabaco, del cáncer y de la patología osteomuscular.

Respecto al Programa de Inspecciones Gerenciales HSE, este involucró a 91 líderes de la Compañía, logrando 526 visitas y reportando 557 hallazgos (actos y condiciones), entre los cuales 46 fueron de alto riesgo y han venido siendo intervenidos de manera permanente, gestionando preventiva y proactivamente el control de los riesgos asociados.





Accidentalidad

Por su parte, reportamos los indicadores con accidentalidad de medio y alto riesgo en trabajadores y colaboradores de contratistas, lo que no representó ninguna fatalidad a cierre de año.

INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD

● VANTI SSEC1

Indicador	2020	2021
Total accidentes catalogados como alto riesgo	4: 3 sin contacto y 1 con contacto	3: 1 sin contacto y 2 con contacto
Total accidentes catalogados como medio riesgo (con días de incapacidad)	104	137
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo	8,33	10,73
Índice de severidad de accidentes de trabajo	51,85	94,48
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>● Lesiones superficiales (28%)</li><li>● Heridas superficiales (17%)</li><li>● Heridas abiertas (17%)</li><li>● Esguinces y torceduras (8%)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Contusión (51%)</li><li>● Herida superficial (22%)</li><li>● Esguinces y torceduras (11%)</li></ul>
Principales causas que generaron accidentes e incidentes laborales	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tránsito de motocicletas (51%)</li><li>● Mordeduras de perros (15%)</li><li>● Riesgo mecánico (14 %)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tránsito (50%)</li><li>● Locativo (18%)</li><li>● Mecánico (15%)</li></ul>

Nota: índice de frecuencia de accidentes de trabajo por cada millón de horas hombre trabajadas (accidentes con 2 o más días perdidos). Índice de severidad de accidentes de trabajo por cada millón de horas hombre trabajadas (accidentes con 2 o más días perdidos).

Enfermedades laborales (EL) y no laborales (ENL)

GRI 403-10 / ODS 3 - META 3.4

Durante 2021 presentamos un accidente de trabajo de un co-laborador con enfermedad laboral en la sociedad Gas Natural del Oriente S.A. ESP, con un número de días perdidos de 33, equivalentes a 264 horas, y un índice de absentismo de 1,51. Este evento está asociado con el riesgo locativo.

La incidencia de enfermedades laborales para el Grupo Vanti fue de cero durante el periodo 2021.

Enfermedades no laborales (ENL)

Tuvimos 330 casos de ENL, con 2.615 días perdidos, equivalentes a 20.920 horas y un índice de absentismo de 11,26. La principal causa de días perdidos fueron: neoplasias con 816 días (8 casos), seguido de eventos relacionados con trauma no ocupacional con 492 días (18 casos), COVID-19 que generó 406 días de incapacidad (67 eventos) y enfermedades gastrointestinales 207 (35 casos).

Indicador/sociedad	Vanti S.A. ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP		Gas Natural del Oriente S.A. ESP		Gas Natural del Cesar S.A. ESP		Vanti Soluciones SAS		Vanti Plus SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de casos por ENL (NC)	153	117	9	31	3	5	2	3	4	0	3	0
Días perdidos por ENL (DP)	1319	1045	117	72	43	19	0	0	0	0	0	0
Horas perdidas por ENL (HP)	10.552	8.360	936	576	344	152	0	0	0	0	0	0
Índice de absentismo por ENL	7,36	5,83	5,34	3,29	2,43	1,07	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Nota: el cálculo para este índice es: # horas perdidas por ENL/horas hombre trabajadas\*100, con respecto al total de los empleados directos del Grupo Vanti por sociedad. Este dato no incluye información de terceros y contratistas.

# NUESTRO ENTORNO

● Contribución a la sociedad

● Entorno ambiental

» Gestión por el clima

» Gestión integral de residuos



# Contribución a la sociedad

## ● VANTI ASE1 Y PN1/ ODS 3 Y 17 - METAS 3.9 Y 17.17

Creemos en la integración positiva con el entorno, mediante el diálogo abierto y las acciones que nos permitan contribuir al desarrollo del país, en general, y de las regiones donde operamos, en particular. Para ello, es clave la promoción de iniciativas de valor compartido que favorezcan las relaciones de confianza entre la Empresa, las instituciones públicas y la comunidad. En ese sentido, en 2021 invertimos cerca de 2.000 millones de pesos en planes relacionados.

Además, contamos con lineamientos de relacionamiento comunitario para atender las inquietudes que en torno al servicio puedan presentar nuestros usuarios o la comunidad en general, así como con programas de pedagogía del negocio para informar sobre procesos, servicios y recomendaciones que también impactan a los clientes.

En este punto, resaltamos el programa Vanti al Parque, que durante más de diez años nos ha permitido llegar de manera pedagógica a las comunidades, con mensajes de uso seguro del gas natural, Revisión Periódica Obligatoria o productos de valor agregado, entre otros. En 2021 realizamos 10 eventos en diferentes municipios del territorio Vanti, llegando a 4.826 personas.

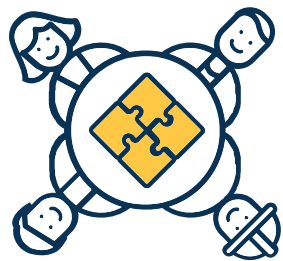
Por su parte, hemos trabajado en la definición de tres ejes de inversión social voluntaria y en un portafolio de programas que generen beneficios a la sociedad.



Durante 2021 acompañamos a las familias con concursos digitales de recetas con chefs reconocidos, enseñamos a la comunidad nuevos platos para diversificar sus comidas, apoyamos las fiestas navideñas con presencia de marca en el Tropic concierto de la emisora Tropicana de Caracol Radio y el Aguinaldo Cundiboyacense, y llevamos a la comunidad conciertos de navidad en alianza con la Corporación Mochila Cantora en la zona de Gasoriente.



EJES DE INVERSIÓN SOCIAL VANTI



EQUIDAD

- En este eje buscamos impulsar el mejoramiento de la calidad de vida de grupos especiales o vulnerables a través del uso de los diferentes servicios de gas natural, así como otros beneficios que podamos ofrecer a las poblaciones relacionadas con la cadena de negocio de Vanti.

Acciones 2021

- **Gastronomía para Crecer:** con el fin de fortalecer las competencias en gastronomía tradicional colombiana de personas relacionadas con el sector, beneficiamos a 30 jóvenes con el Diplomado en Cocina Tradicional Colombiana y 40 emprendedores de plazas de mercado con el Curso Certificado en Cocina Tradicional Colombiana.
- Así mismo, iniciamos la formalización del convenio con el Distrito para la vinculación al Sistema Distrital del Cuidado, con la Manzana del Cuidado de la Localidad de Mártires, donde esperamos beneficiar a la población del sector, entregando equipos a gas natural para su uso en servicios de lavandería, cocina y calefacción.



AMBIENTAL

- Conscientes de que el servicio que ofrecemos es respetuoso y responsable con el medio ambiente, y teniendo en cuenta nuestro interés de trabajar en acciones voluntarias para mejorar la calidad del aire que respiramos.

Acciones 2021

- Definimos la hoja de ruta de inversión en la línea ambiental, donde trabajaremos en el proyecto “Bosques de Oxígeno”, como mecanismo de adaptación para mitigar el cambio climático. Este proyecto y sus acciones se definirán en mayor medida en 2022.



SOLIDARIDAD

- Tenemos como prioridad aportar valor a la sociedad, construir confianza y sumar al desarrollo de las zonas donde operamos. Por eso, con este eje buscamos responder con acciones sociales a necesidades particulares de zonas de difícil condición o población vulnerable.

Acciones 2021

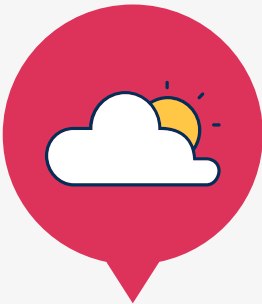
- Entregamos 17.574 kits escolares para apoyar la educación de niños de colegios públicos en nuestras zonas de operación, articulados con la Secretaría de Educación de Bogotá y las alcaldías locales. En la capital llegamos a los 10 colegios con índice de pobreza más altos.
- Como regalo de Navidad ofrecimos 15 funciones de cine a poblaciones ubicadas en el territorio Vanti, pero con acceso limitado a estos espacios de esparcimiento, beneficiando a 2.860 personas.

# Entorno ambiental

● VANTI EA1 / GRI 102-11 / ODS 13 - META 13.3

Nuestra estrategia ambiental se enmarca en monitorear y controlar los impactos ambientales significativos y los riesgos asociados al incumplimiento de requisitos legales.

En este sentido, trabajamos en tres líneas temáticas.



## Gestión por el clima

- Realizamos acciones dirigidas a mitigar el impacto para el cambio climático y la huella de carbono.
- El objetivo a mediano plazo es la consolidación de la medición de huella de carbono, para posteriormente avanzar en la identificación de oportunidades de reducción de emisiones y su compensación con el propósito de alcanzar una operación carbono neutral.
- En esta línea, en 2021 adherimos a la Alianza del Sector Gas Natural - Camino a la Carbono Neutralidad, liderado por Naturgas.



## Gestión integral de residuos

- Implementamos acciones para el control y la adecuada gestión ambiental de los residuos, con énfasis en los relacionados con materiales peligrosos y especiales que se generan en la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura.



## Eficiencia energética

- Buscamos ofrecer mayor eficiencia energética a sectores que actualmente emplean otros combustibles en sus procesos productivos, a través del uso del gas natural como combustibles clave en la transición energética de nuestro país, el cual además aporta al mejoramiento de la calidad del aire.

# Gestión por el clima

● ODS 13 - META 13.3

En esta línea hacemos seguimiento de las emisiones directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) relacionadas con la operación del negocio.

En 2021, trabajamos en el desarrollo del modelo de cálculo para medición de gases de efecto invernadero (GEI), en especial el cálculo de emisiones de gas natural y el cálculo de la huella de carbono para los alcances 1 y 2.

## Emisiones directas

● GRI 305-1

### Emisiones en flota propia

Al cierre del año reportamos 2.229,8 toneladas de CO2eq, que incluyen emisiones de CO2, GH4 y HFC; esto relacionado con controles operacionales por concepto de fuentes controladas por Vanti en el uso de gasolina, diésel y gas natural en su flota propia, así como las emisiones parciales por venteo o quema de gas natural en estaciones de servicio de marca Vanti (a partir de agosto) y de redes, instalaciones auxiliares y emergencias (a partir de diciembre). En estas últimas se incluyeron gases refrigerantes (R-410 GWP:1923,5; R-407C GWP: 1624,21 y R-141B con GWP:782).

### Emisiones fugitivas de metano (CH<sub>4</sub>)

En 2021 desarrollamos el modelo de cálculo asociado a emisiones de gas natural para gasificación y desgasificación de redes de instalaciones auxiliares y para estaciones de Gas Natural Vehicular (GNV). Luego de la aprobación del modelo comenzamos a cuantificar de manera escalonada entre agosto y diciembre, obteniendo un reporte parcial de emisiones de 38.398 m3 de gas natural que corresponden a 1.128 toneladas de CO2eq.

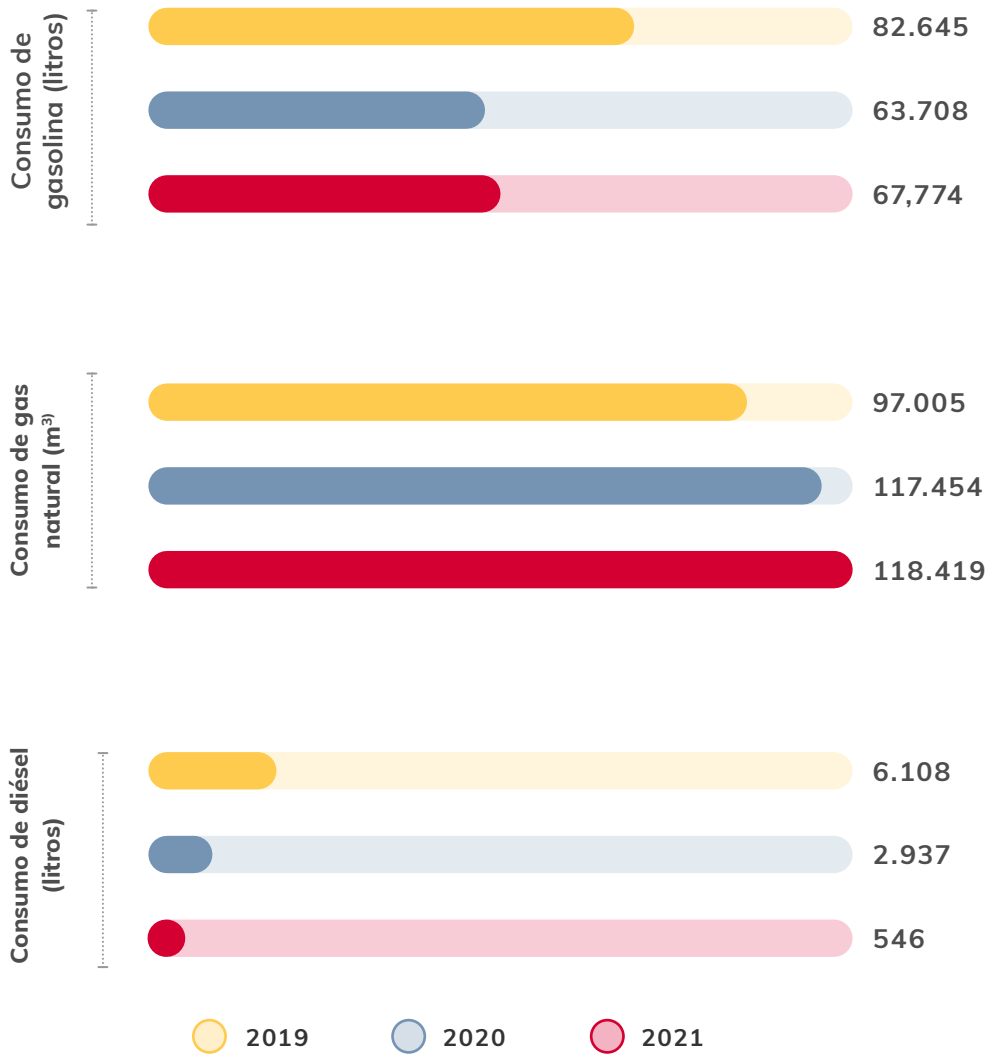
### Emisiones a la atmósfera por rotura de red

A causa de las roturas de la red de distribución ocasionadas por trabajos de terceros, durante 2021 se registraron 895.773 m<sup>3</sup> de emisiones de gas natural a la atmósfera, que corresponden a 19.380,7 toneladas de CO2eq.

Las acciones para mitigar estos hechos las describimos en el capítulo de "Nuestro negocio", en la sección "Con un suministro confiable y seguro/roturas de red".

## CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN FLOTA PROPIA

Las emisiones por consumo de combustibles en 2021 fueron 658 toneladas de CO<sub>2</sub>eq.



Nota: de acuerdo con la metodología usada *Early three-way catalyst* de la EPA, los factores de emisión usados para el cálculo son: diésel, 74,1 kg CO<sub>2</sub>/GJ; gas natural, 56,1 kg CO<sub>2</sub>/GJ; y gasolina, 69,3kg CO<sub>2</sub>/GJ.



Con el suministro de más de 78 Mm3 de gas natural para la operación de vehículos de transporte público y de carga, se logró una reducción de emisiones al ambiente de alrededor de 118.000 Ton CO2.

Emisiones indirectas

GRI 305-2

El total de emisiones indirectas fue de 4.397 toneladas CO2eq, calculado con el consumo de energía eléctrica por factor de 0,203 toneladas CO2/MWh, de conformidad con la Resolución 382 del 2 de noviembre de 2021.

Para este cálculo tenemos en cuenta el consumo de energía en las actividades de distribución de gas natural en estaciones de servicio (EDS) y estaciones de GNV de Transmilenio, con un reporte de emisiones de 4.112 toneladas CO2eq. También se incluye la utilizada en las sedes o centros de trabajo por 286 toneladas CO2eq.

Por su parte, las emisiones por puesto de trabajo fue de 0,423 toneladas CO2eq.

Consumo de energía

GRI 302-1

En 2021 reportamos un consumo de energía por 79.238 GJ, que incluyen actividades de distribución de gas natural en estaciones de servicio (EDS), estaciones de GNV de Transmilenio y la utilizada en las sedes o centros de trabajo.

Gestión integral de residuos

GRI 306-3

Durante 2021 gestionamos en nuestra operación 86,09 toneladas de residuos: 60,69 toneladas de residuos peligrosos y 25,40 toneladas de residuos no peligrosos. Estos residuos tienen una disposición final conforme a sus características y a la reglamentación aplicable.

Residuos peligrosos

Los principales residuos peligrosos generados por nuestra operación son aceites usados, sólidos contaminados, lodos contaminados y residuos con manejo especial. En 2021 se incrementaron los residuos biosanitarios por causa de las medidas implementadas para el manejo y prevención del COVID-19.

Los principales métodos de eliminación para estos residuos son por celda de seguridad, incineración o aprovechamiento, como es el caso de los aceites usados.





Residuos no peligrosos

La mayoría de los residuos no peligrosos que generamos en nuestra operación van al relleno sanitario. Sin embargo, los residuos ordinarios y aprovechables son dispuestos por gestores autorizados.



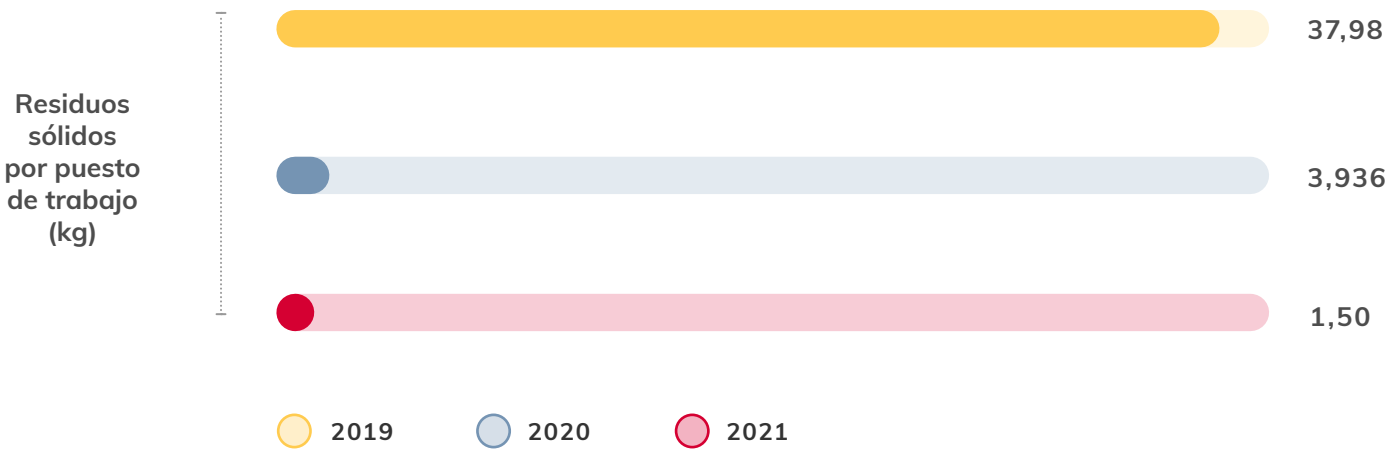
Residuos de construcción y demolición (RCD)

Adicionalmente, durante el último periodo de 2021 iniciamos el monitoreo de los residuos generados y gestionados por contratistas por un total de 12.376,93 toneladas, de las cuales 10.884,83 toneladas fueron gestionadas en escombreras, ya

que no se pudieron aprovechar en la zona de construcción y se dispusieron en sitios autorizados. Por su parte, 1.492,10 toneladas fueron reutilizados en sitio o dispuestos en centros de aprovechamiento de RCD.

Residuos sólidos por puesto de trabajo (kg)

Nota: para el cálculo de la cantidad de residuos por puesto de trabajo se tienen en cuenta solo los residuos no peligrosos y las categorías en las cuales los trabajadores pueden generar impacto. La disminución se presenta fruto del asilamiento preventivo por el COVID-19.



# ANEXOS



# Tabla de índice de contenidos GRI

## Contenidos generales

Contenidos Básicos Generales		Página / Respuesta	Criterio COP Pacto Global
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12	22
102-3	Ubicación de la sede	Calle 72 #5-38 Bogotá, Colombia	
102-4	Ubicación de las operaciones	13	22
102-5	Propiedad y forma jurídica	13	23
102-6	Mercados servidos	12	22
102-7	Tamaño de la organización	63	

Contenidos Básicos Generales		Página / Respuesta	Criterio COP Pacto Global
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63	6
102-9	Cadena de suministro	12 y 28	2
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6	
102-11	Principio o enfoque de precaución	82	9
102-12	Iniciativas externas	6 SDG Corporate Tracker, iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Programa de las Naciones Unidas (PNUD), el Global Reporting Initiative (GRI) y Business Call to Action	15
102-13	Afiliación a asociaciones	Las organizaciones a las que hemos decidido adherirnos y con las que compartimos enfoques de acción son: Red del Pacto Global en Colombia, Naturgas, Andesco, Fenalco, ANDI y Camacol	18
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6 y 9	19
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	18	17, 18,19,20,21
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11 y 25	12,17,18,19,20,21

Contenidos Básicos Generales		Página / Respuesta	Criterio COP Pacto Global
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26	10, 12
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	22	2
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	La Asamblea General de Accionistas es la encargada de velar porque los objetivos y la estrategia de negocio estén alineados a los valores y misión corporativa	23
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	14	3
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	71	6
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14	3
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	La Compañía cuenta con diferentes canales de comunicación con sus diferentes grupos de interés, donde tiene en cuenta la identificación de sus expectativas y necesidades que son mapeadas en la matriz de relacionamiento corporativa	3, 21
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	www.grupovanti.com/sostenibilidad	



Contenidos Básicos Generales		Página / Respuesta	Criterio COP Pacto Global
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros consolidados pueden ser consultados en el Informe de Gestión Anual de Vanti S.A. ESP en <a href="http://www.grupovanti.com/inversionistas">www.grupovanti.com/inversionistas</a>	
102-46	Definición de contenido de reporte y limite de temas	3	
102-47	Lista de temas materiales	16	
102-48	Reexpresión de la información	3	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	
102-50	Periodo objeto del informe	3	
102-51	Fecha del último informe	3	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	3	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<a href="mailto:jvalencias@grupovanti.com">jvalencias@grupovanti.com</a>	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3	
102-55	Índice de contenidos GRI	87	
102-56	Verificación externa	3	24

Contenidos específicos

Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/ Principios Vanti
ECONÓMICOS			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	34	Principio 1 de Vanti
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	68	ODS 8 Principio 5 de Vanti
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	24	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7	Principio 1 de Vanti
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	28	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	25	COP 12,17,18,19,20,21 ODS 16 Principio 4 de Vanti

	Contenido específico	Página / Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/ Principios Vanti
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25	COP 12,17,18,19,20,21 ODS 16 Principio 4 de Vanti
AMBIENTALES			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	84	COP 16
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	83	COP 16 ODS 13 Principio 6 de Vanti
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84	COP 16 ODS 13 Principio 6 de Vanti
306-3	Residuos generados	84	COP 16 Principio 6 de Vanti
SOCIALES			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	65 y 66	ODS 8 Principio 5 de Vanti
401-3	Permiso maternidad / paternidad	68	Principio 5 de Vanti
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75	ODS 3 y 8 Principio 2 de Vanti

	Contenido específico	Página / Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/ Principios Vanti
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	COPASST (Mensual) Comité de Convivencia Laboral (Trimestral o por demanda) Comités con Vicepresidencias (Mensual, bimensual o trimestral de acuerdo con la VP) Comité trimestral HSE con el comité Directivo.	Principio 2 de Vanti
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Reinducción HSE Brigada de emergencias Brigada de emergencias Manejo de Videoterminales y manejo de celulares Curso 50 Horas: HSE, COPASST Gestión de residuos peligrosos, aceites usados y Plan de contingencia para almacenamiento de respel Inspecciones e Identificación de Peligros Entrenamiento en Inspecciones HSE para líderes Vanti Formación Formador de Formadores en Seguridad Vial	ODS 3 y 8 Principio 2 de Vanti
403-10	Enfermedades Laborales (EL) y Enfermedades No Laborales (ENL) - Dolencias y enfermedades laborales	78	ODS 3 y 8 Principio 5 de Vanti
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	69	Principio 5 de Vanti
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69	Principio 5 de Vanti
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70	COP 11 Principio 5 de Vanti

	Contenido específico	Página / Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/ Principios Vanti
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24, 64 y 67	ODS 5 Principio 5 de Vanti
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	68	ODS 5 Principio 5 de Vanti
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2021 no se presentaron casos de discriminación	COP 12
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100% de los contratos tienen cláusulas relacionadas con los temas de derechos humanos	COP 5 y 9 ODS 16 Principio 5 de Vanti
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Financiamiento de partidos políticos, campañas políticas y/o candidatos a cargos públicos, con recursos del Grupo Vanti, está prohibido. Esto se encuentra estipulado en la Política ABC del Grupo Vanti	COP 12,17,18,19,20,21



# Contenidos propios por principios de Sostenibilidad de Vanti

Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
PRINCIPIO # 1: GENERAR CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE			
Vanti DN - Desempeño del Negocio			
Vanti DN1	Modelo de Sostenibilidad alineado con los ODS	16	COP 1 ODS 3, 5, 7, 8, 9, 13, 16 y 17
Vanti DN2	Cobertura clientes residencial y comercial	36	COP 22 ODS 7
Vanti DN3	Proyectos de masificación del servicio residencial y comercial	36 y 37	ODS 7

Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti DN4	Cobertura grandes clientes (industria y mercado de comercios institucionales)	38	COP 22 ODS 9
Vanti DN5	Proyectos de masificación mercado de grandes clientes	38	ODS 7 y 9
Vanti DN6	Número de instalaciones de vehículos a gas natural vehicular por sociedad	40	COP 4
Vanti DN7	Promoción e incentivos para el uso del gas natural vehicular	40	COP 4
Vanti DN8	Financiación de instalaciones de gnv a través de la factura de Vanti	41	COP 4 ODS 7
Vanti DN9	Red de estaciones de servicio de gas natural	41	COP 4 ODS 7
Vanti DN10	Vehículos dedicados a gas natural para transporte de pasajeros	42 y 43	ODS 7 y 9
Vanti DN11	Vehículos dedicados a gas natural para transporte de carga	42 y 43	ODS 7 y 9
Vanti DN12	Comercialización de excedentes o faltantes de suministro y transporte de gas	43	ODS 7
Vanti DN13	Comercialización y mantenimiento de artefactos a gas natural	45	
Vanti DN14	Financiación de productos para clientes a través de la factura de gas natural - Vanti Listo	45	ODS 8
Vanti DN15	Asistencias de productos para clientes a través de la factura de gas natural - Vanti Amigo y seguros y exequiales	44	ODS 8
Vanti ANTR - Aprovisionamiento, Normativa, Tarifas y Regulación			
Vanti ANTR1	Regulación del contexto del sector del gas	Ver en el Informe de Gestión de Vanti S.A. ESP	

	Contenido específico	Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti ANTR2	Compra, transporte y venta de gas natural	Ver en el Informe de Gestión de Vanti S.A. ESP	ODS 7
PRINCIPIO # 2: TRABAJAR POR LA EXCELENCIA Y EFICIENCIA OPERATIVA			
Vanti SSEC - Seguridad y Salud de empleados y contratistas			
Vanti SSEC1	Indicadores de accidentalidad	77	COP 21
Vanti IC - Innovación y calidad de procesos			
Vanti IC1	Certificaciones	19	
Vanti IC2	Proyectos especiales de I+D	21	
Vanti SCC - Suministro confiable y continuo			
Vanti SCC1	Proceso de reconexión del servicio	60	
Vanti SCC2	Accidentes e incidentes en distribución y utilización del servicio	46	ODS 3
Vanti SCC3	Avisos y tiempo promedio de atención de emergencias p1 y p2 a través de la línea de atención 164	46 y 47	ODS 3
Vanti SCC4	Eventos de rotura de red y afectación a clientes	47	ODS 3
Vanti SCC5	Número de eventos de rehabilitación y número de clientes rehabilitados tipo 1 y tipo 2 por sociedad	48 y 49	ODS 3
Vanti SCC6	Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad	50	ODS 3
Vanti SCC7	Número de inspecciones y hallazgos en gestión de anomalías y regularización de clientes	51	

Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti SCC8	Suspensión del servicio por falta de pago	60	
Vanti DCS -Desarrollo cadena de suministro			
Vanti DCS1	Búsqueda de proveedores	29	
Vanti DCS2	Registro de proveedores	29	COP 21
Vanti DCS3	Evaluación de proveedores	30	COP 21
Vanti DCS4	Desarrollo de proveedores	32	COP 21
PRINCIPIO # 3: MANTENER LA CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES			
Vanti GC - Gestión de clientes			
Vanti GC1	Canales de atención al cliente	53	COP 3
Vanti GC2	Puntos de atención presencial y contactabilidad	53 y 54	
Vanti GC3	Registros y transacciones atención virtual	55	
Vanti GC4	Atención de solicitudes por redes sociales	55	
Vanti GC5	Llamadas, nivel de servicio y atención en atención telefónica	56	

Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti GC6	Tiempo promedio de atención de las comunicaciones recibidas y finalizadas por el canal de central de escritos	56	
Vanti GC7	Proyectos de atención al cliente mediante la oficina de garantía	57	COP 3
Vanti GC8	Número de peticiones, quejas y recursos por sociedad mercados hogar y comercial	58	
Vanti GC9	Atención de PQR mercado Grandes Clientes	59	
Vanti SC - Satisfacción del cliente			
Vanti SC1	Satisfacción global de clientes	59	ODS 16
PRINCIPIO # 4: CONTAR CON UN ADECUADO GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS			
Vanti EC - Ética y Cumplimiento			
Vanti EC1	Número de debidas diligencias realizadas	25	COP 2
Vanti EC2	Protección y tratamiento de datos personales	25	ODS 16
Vanti BG - Buen Gobierno			
Vanti BG1	Porcentaje de asistencia de los miembros a las reuniones de Junta Directiva	24	
Vanti DH - Derechos Humanos			
Vanti DH1	Lineamientos de Derechos Humanos Vanti	16	COP 5 ODS 16



Contenido específico		Página / Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
PRINCIPIO # 5: FOMENTAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS EMPLEADOS			
Vanti GT - Gestión del talento			
Vanti GT1	Principales indicadores de los trabajadores	63	COP 9 ODS 8
Vanti B - Bienestar			
Vanti B1	Programas de bienestar	73	
Vanti FD - Formación y desarrollo			
Vanti FD1	Sistema de reconocimiento	71	
PRINCIPIO # 6: GENERAR VALOR SOCIO AMBIENTAL EN LAS OPERACIONES Y SU ENTORNO			
Vanti ASE - Acción Social Estratégica			
Vanti ASE1	Cobertura por líneas de inversión social	80	COP 4 ODS 3 y 17
Vanti PN - Pedagogía del Negocio			
Vanti PN1	Cobertura programa de pedagogía del negocio	80	ODS 3
Vanti EA - Entorno Ambiental			
Vanti EA1	Líneas de acción ambiental	82	COP 13 ODS 13

# Informe del Auditor Independiente de Aseguramiento



KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.  
Calle 90 No. 19C - 74  
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000  
57 (1) 6188100  
www.kpmg.com.co

Informe del Auditor Independiente de aseguramiento Limitada para Vanti S.A. E.S.P.

Hemos sido contratados por la Dirección de **Vanti S.A. E.S.P.**, en adelante **Vanti**, para proporcionar aseguramiento limitado con relación a los parámetros e indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Sostenibilidad de **Vanti**, (en adelante “el Informe”) para el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Los parámetros y contenidos de sostenibilidad cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

Parámetros de sostenibilidad asegurados		Estándar asegurado
1	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	GRI 205-2
2	Emisiones directas de GEI alcance 1	GRI 305-1
3	Emisiones indirectas de GEI al generar energía alcance 2	GRI 305-2
4	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GRI 401-1
5	Enfermedades laborales	GRI 403-10
6	Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	GRI 404-3
7	Registro de proveedores	Propio - DCS2
8	Atención de solicitudes por redes sociales	Propio - GC4
9	Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad	Propio - SCC6
10	Financiación de productos para clientes a través de la factura de gas natural - Vanti Listo	Propio - DN14

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección es responsable por la preparación y presentación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad incluidos arriba en el aseguramiento limitado, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y los indicadores propios de la compañía según lo descrito en el subcapítulo “Sobre este Informe”. En dicho subcapítulo se detalla la opción de conformidad autodeclarada.

Esta responsabilidad incluye: Diseñar, implementar y mantener el control interno necesario para permitir la preparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad asegurados libres de errores materiales debido a fraude o error.

La Dirección también es responsable de prevenir y detectar el fraude, y de identificar y asegurar que la Compañía cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.



La Dirección también es responsable de asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del reporte están apropiadamente entrenadas y los sistemas de información están actualizados.

Responsabilidad de KPMG

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la preparación y presentación de los parámetros de sostenibilidad descritos anteriormente e incluidos en el Informe anual de **Vanti**

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la norma internacional para trabajos de aseguramiento ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la norma ISAE 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board.

La firma aplica el estándar internacional de control de calidad 1 y en este sentido mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros incluidos en el Código Ético de la Federation of Accountants emitido por el Internal Ethics Standards Board for Accountants que establece principios fundamentales en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad, conductas y competencias profesionales. Con base en lo anterior, confirmamos que hemos ejecutado este encargo para **Vanti**, de manera independiente y libre de conflictos de interés.

ISAE 3000 requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si los parámetros e indicadores de sostenibilidad están exentos de errores materiales.

Aseguramiento Limitado de los Parámetros e Indicadores de Sostenibilidad

Nuestro trabajo de aseguramiento limitado sobre los parámetros e indicadores de sostenibilidad consistió en la formulación de preguntas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad, y en aplicar procedimientos analíticos y otros según sea apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Entrevistas con la Dirección y personal relevante a nivel corporativo en relación con la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales, así como la implementación de estas en la compañía.
- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por **Vanti**, para determinar los asuntos materiales, así como la participación de los grupos de interés en este proceso.
- Entrevistas con el personal pertinente de **Vanti**, a nivel corporativo, responsable de la preparación de los parámetros e indicadores objeto de aseguramiento limitado.



- Indagaciones sobre el diseño e implementación de los sistemas y métodos usados para recolectar y reportar los parámetros e indicadores objeto de verificación limitada, incluyendo la agregación de la información reportada.
- Comparación de los Parámetros de Sostenibilidad objeto de Aseguramiento Limitado con fuentes subyacentes relevantes con una base de muestra para determinar si toda la información relevante ha sido apropiadamente incluida en el Informe.
- Comparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado con las fuentes subyacentes relevantes con base en muestreos, para determinar si la misma ha sido incluida adecuadamente en el Informe.
- No se hicieron comprobaciones en sitio por causas de fuerza mayor (Covid19) lo cual limitó la verificación de evidencias físicas.
- Lectura de los Parámetros e indicadores de Sostenibilidad de aseguramiento Limitado presentados en el Informe para determinar si están en línea con nuestro conocimiento general y experiencia en relación con el desempeño de sostenibilidad de **Vanti**.

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo y son menores en alcance que un trabajo de aseguramiento razonable, y por lo tanto el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el que se hubiera obtenido en un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable sobre los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado.

Propósito de Nuestro Reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para Vanti, con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado están preparados y presentados de acuerdo con los estándares GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y los cálculos de indicadores propios de la compañía.

Restricciones de uso del reporte

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **Vanti** para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **Vanti** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y determine basarse en él, o en cualquier parte del mismo lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a **Vanti**, por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.



Nuestro informe se entrega a **Vanti** sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de **Vanti**) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este reporte. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación:

Con base en los procedimientos descritos anteriormente y en la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los parámetros y contenidos de sostenibilidad de **Vanti**, mencionados en la tabla anterior, para el año terminado el 31 de diciembre de 2021 no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative.

En otro documento, proporcionaremos a la Administración de **Vanti** un informe interno que contiene nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.

DocuSigned by:  
*Fabián Echeverría Junco*  
046DE948BA134D0...  
Fabián Echeverría Junco  
TP 62943 – T  
Socio  
29 de marzo de 2022



# Gracias

a todos nuestros grupos de interés por hacer posible nuestra gestión,  
así como por la confianza, el apoyo y la retroalimentación  
que nos motivan a hacer la mejor labor posible.

**VANTI ES PARTE DEL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS.**