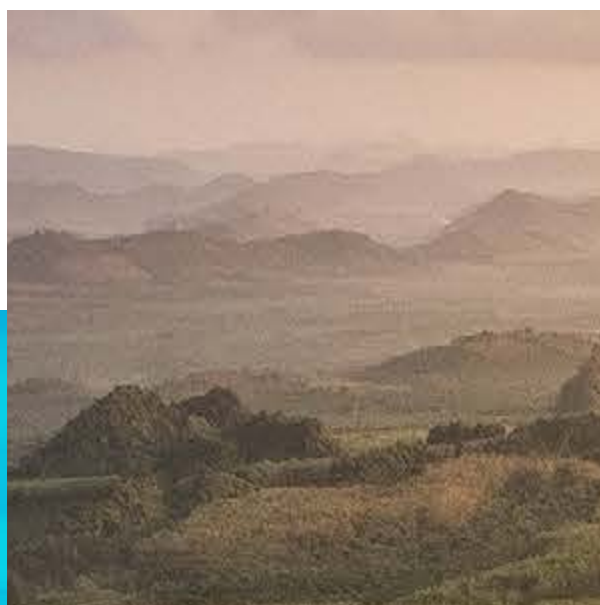


INFORME
ANUAL
DE
GESTIÓN
2022



C O N T E N I D O

01 SALUDO
DEL GERENTE

02 SOBRE
SURTIGAS

03 NUESTROS EJES
FUNDAMENTALES

- a. Gobierno corporativo
- b. Cultura ética
- c. Derechos Humanos
- d. Gestión del riesgo
- e. Relacionamiento con grupos de interés

04 NUESTRO
NEGOCIO

- a. Gestión integral con enfoque sostenible
- b. Materialidad
- c. ODS

05 NUESTROS
PROPÓSITOS

- a. Crecer en forma rentable y sostenible
- b. Desarrollo de nuevos productos y servicios
- c. Calidad de los servicios
- d. Desarrollo de proveedores
- e. Contribución al progreso social
- f. Desempeño ambiental
- g. Seguridad de procesos
- h. Desarrollo y bienestar del talento humano

07 PERFIL DEL
INFORME

- Anexos financieros
- Memorando de revisiones independiente - Deloitte.

06 PERSPECTIVAS
Y RETOS



0 1

S A L U D O

D E L

G E R E N T E



(102-14)
Gracias al esfuerzo de todo el equipo humano de Surtigas, me permito presentar el Informe de Gestión 2021, año en el que superamos las expectativas y logramos resultados históricos.

Este informe contiene los logros, retos y desafíos de nuestra operación en los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre y Antioquia.

ASPECTOS REGULATORIOS

Se presentó a consideración de la Asamblea de Accionistas una certificación, junto con las evidencias correspondientes, que nos permiten afirmar que realizaron las indagaciones y verificaciones que indican de manera objetiva y veraz que la sociedad está cumpliendo con las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor.

Cabe resaltar que durante el periodo objeto de este informe, no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de la sociedad conforme lo dispone el artículo 87 de la Ley de Garantías Mobiliarias (Ley 1676 de 2013) y fue presentado un informe a la Junta Directiva de la compañía.

RESULTADOS FINANCIEROS

Surtigas obtuvo resultados financieros sobresalientes en el año 2021, cerrando con una utilidad neta de \$108.241 millones de pesos, logrando superar el presupuesto en un 16%. Los ingresos operacionales ascendieron a \$1.058.530 millones y la utilidad bruta cerró en \$305.175 millones, con un crecimiento del 20% respecto al 2020. A nivel de gastos AOM logramos el cumplimiento del presupuesto gracias al seguimiento y control que se realizó durante el período, generando un ebitda de \$177.854 millones, que al igual que la utilidad neta, corresponde a la cifra histórica más alta y representa un cumplimiento de presupuesto en 124%.

Estos resultados se dieron gracias a un equipo humano comprometido con las Metas de la compañía y fueron apalancados en los siguientes frentes de trabajo:

Comercial

Logramos cumplir el presupuesto de venta de gas en un 102%, colocando 762 millones de m3 de gas natural en los diferentes mercados que atendemos. Este volumen se logró gracias a la

comercialización de 569 millones de m3 en el mercado mayorista, así como al incremento en el consumo residencial, apalancado en la conexión de 25.305 nuevos usuarios.

Es de resaltar el resultado alcanzado en 2021 por la línea de financiación no bancaria, Brilla, con la que se logró colocar una cifra sin precedentes de \$231.145 millones de pesos en 2021, que representó una ejecución presupuestal del 186%, estos resultados se dieron gracias a la implementación de la estrategia corporativa, la gestión comercial de Surtigas y el relacionamiento con los aliados Brilla.

Por otra parte, en 2021 se marcó un hito, al poner en funcionamiento las dos primeras plantas solares de Surtigas, la primera fue instalada en la cubierta del Centro Comercial Caribe Plaza, con una capacidad instalada cercana a 1 MWp de potencia, y la segunda es el Parque Solar Canal del Dique, con una capacidad instalada de 5,6MWp, inaugurada en octubre de 2021 con la presencia del señor Presidente de la República.

Operaciones

Prestar un servicio con todas las garantías de seguridad y continuidad sigue siendo fundamental y determinante en la política de operación de la compañía, por tal motivo en 2021 seguimos reforzando las estrategias en los diferentes procesos con el fin de asegurar un servicio con los más altos estándares de calidad.

- Revisiones periódicas:

Continuamos trabajando a través de la sensibilización de los usuarios respecto a la importancia de mantener sus instalaciones y equipos en buen estado y la responsabilidad de realizar la revisión obligatoria cada 5 años, como lo disponen las normas en Colombia. A través de estas estrategias, logramos gestionar 167.602 revisiones periódicas a usuarios residenciales y 1.163 a usuarios comerciales, para un total de 168.765 certificaciones.

- Operaciones:

Dimos continuidad al proyecto de Gerenciamiento del Centro de Control buscando promover con este, las mejores prácticas en la gestión y operación del Centro de Control de Surtigas, garantizando la seguridad de los procesos y la seguridad de la infraestructura y la de nuestros usuarios. Así mismo culminamos la implementación de HMI de alto desempeño para el sistema SCADA – System Platform mejorando la visibilidad de las operaciones de nuestro Centro de Control y garantizando una oportuna gestión de las alarmas permitiendo que se puedan tratar rápidamente.

Durante el año 2021, fortalecimos el proceso de odorización en las estaciones de gas natural de la compañía, gracias a la implementación de los proyectos de tanques de odorante intercambiables, proyecto de medidores de odorante de la red y de automatización de los equipos de inyección de odorante a través del sistema SCADA.

Obtuvimos resultados satisfactorios en el aseguramiento del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio (Índice de Odorización) y a su vez redundaron en una disminución en los niveles de odorante inyectados a la red de distribución. Estas ideas vanguardistas nos han situado como un referente y modelo a seguir dentro de las empresas del sector y el corporativo.

- Medición Avanzada:

En 2021 conectamos por primera vez a 227 usuarios residenciales a través del sistema de medición remota en el corregimiento de Correa (María La Baja-Bolívar), lo que nos permite realizar operaciones con nuestros usuarios desde el Centro de Control.

- Medición pre-pago:

Marcamos un hito al instalar 705 medidores pre-pago en la ciudad de Cartagena y la población de Chimá (Córdoba). Esta tecnología nos permitirá ofrecer un mejor servicio para aquellos usuarios cuya capacidad de pago es reducida, de tal forma que autogestionen su carga de gas, disminuyendo la exposición de Surtigas. Nuestro objetivo es masificar esta herramienta, concentrándola en los usuarios que históricamente han requerido refinanciaciones para evitar las suspensiones del servicio.

Administrativos

Durante 2021 la calificadoradora de riesgos Fitch Ratings Colombia S.A. ratificó la calificación AAA con perspectiva estable y afirmó en AAA la calificación de la Emisión de Bonos Ordinarios de Surtigas por COP200.000 millones.

La decisión de afirmar las calificaciones de Surtigas considera la posición competitiva y fuerte de negocio de la compañía, nivel de apalancamiento adecuado, relevancia estratégica para su matriz Promigas y una generación operativa estable.

Los resultados comerciales y operativos, junto con las estrategias financieras y administrativas implementadas conllevaron a que el indicador deuda/ebitda ajustado se situará en nivel de 3,3x.

El control y seguimiento realizado durante el año a los gastos AOM y las estrategias adoptadas de eficiencia operacional lograron que la ejecución presupuestal se ubicara en el orden del 100%.

Se implementó la estrategia de gestión integral de cartera, cuyos pilares se centran en una cultura de pago con planes de fidelización, nuevos canales de atención y planes de financiación, acordes a la capacidad de pago de los usuarios. Uno de estos planes fue el llevado a cabo en los últimos meses del año, donde se refinanciaron alrededor de \$33.000 millones de pesos a usuarios de estratos socioeconómicos 1 y 2 que tenían deudas por encima de \$3,5 millones de pesos.

Por su parte el indicador de cartera vencida mayor a 90 días en gas disminuyó un 22% y el de Brilla un 34% con relación al 2020, ubicándose en el 10,7% y 7,4%, respectivamente.

Imagen y satisfacción de nuestros usuarios

Alineados a nuestra aspiración ganadora de ser referentes en todo lo que hacemos, obtuvimos por parte del Ministerio del Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer -CPEM-, y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, la certificación en Sello Plata, por la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género “Equipares”, luego de obtener una calificación del 96% en la auditoría con ICONTEC, por las buenas prácticas que tenemos en los procesos de reclutamiento, selección, formación, desarrollo, remuneración, ambiente de trabajo, calidad de vida, comunicación, prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Por otra parte, la compañía fue reconocida una vez más de acuerdo con la encuesta de nivel de satisfacción de usuarios aplicada por “Cartagena Cómo Vamos”, como la empresa de servicios públicos mejor percibida por los cartageneros.

Gestión ambiental

La compañía obtuvo por parte de ICONTEC, luego de una rigurosa auditoría, las certificaciones en las normas, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, esta última norma soporta todos los procesos ambientales

de la compañía y es el punto de partida para la planeación de las actividades y la gestión que se realiza año tras año.

De los resultados de la operación en 2021, se destaca la puesta en marcha de 2 importantes proyectos de generación de energía fotovoltaica, la planta solar del centro comercial Caribe Plaza en Cartagena y el Parque Solar Canal del Dique.

Logramos fortalecer el control de emisiones de gas natural en las redes de distribución y pudimos disminuir nuestra huella de carbono con respecto al 2020, estos resultados se lograron gracias al trabajo en los distintos procesos, con campañas informativas y acciones de respuesta rápida a las fugas de gas.

Se trabajó en la búsqueda de alternativas para mejorar la eficiencia en la identificación, cuantificación y reparación de fugas y se aprobó la implementación del proyecto piloto Picarro para 2022 para este mismo fin. De igual manera se realizó el seguimiento de los consumos de energía y agua, y se emprendieron acciones de mejora para reducir el uso de papel en las áreas de ventas y FNB a través de aplicativos digitales.

Contribuimos a la conservación del bosque seco tropical, realizando compensaciones forestales en las áreas intervenidas por la operación de la compañía y se proyectaron para 2022 los planes de compensación forestal con 6.000 árboles en el Sur de Bolívar y el plan de compensación forestal del Parque Solar Canal del Dique.

Realizamos el relanzamiento de la campaña “llame antes de excavar” en la ciudad de Sincelejo, donde buscamos sensibilizar a la comunidad en el cuidado de la red de gas y disminuir las fugas por roturas accidentales, que en conjunto con la actualización del sistema SCADA (*sistema de monitoreo de presión, temperatura, volumen y flujo en las subestaciones*) contribuyeron a bajar el índice de fugas de gas.

En 2021 también nos adherimos a la Alianza por la Carbono Neutralidad, ratificando nuestro compromiso de disminuir a 2030 el 16% de los GEI.

Continuamos con la siembra 8.019 árboles en el corregimiento de Crucero, vereda de la Granjita de Pueblo Nuevo y abrimos proceso

de contratación para ejecutar la compensación forestal de 6.000 árboles en el Sur de Bolívar.

Desarrollo social

Durante 2021 la Fundación Surtigas y la Fundación Gases de Occidente se fusionaron con la Fundación Promigas convirtiéndose en una sola fundación, con el fin de potenciar la presencia, resultados e impactos de la inversión social estratégica de Promigas y sus filiales.

Para la ejecución de este nuevo modelo de gestión social, liderado por la Fundación Promigas, Surtigas realizó una inversión de 2.347 Millones con los cuales se apoyaron 6 proyectos que benefician a 4.873 personas en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre de los cuales el 57% son jóvenes, el 42% son mujeres y el 38% son minorías étnicas.

Beneficiamos a 118.884 familias de estratos 1 y 2, que utilizaron la financiación no bancaria de Surtigas (Brilla) para la compra de materiales de construcción, electrodomésticos, gasodomésticos, computadores, celulares, muebles, y acceso a la línea de créditos educativos.

Seguimos comprometidos con Pacto Global al divulgar y aplicar sus 10 principios sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, este informe cumple con los requerimientos de la “Comunicación de Progreso”.

Visión de futuro

Al contar con una penetración superior al 96% en el segmento residencial de gas natural, Surtigas continúa enfocado en las siguientes perspectivas de crecimiento: la expansión acelerada de la línea de financiación no bancaria, Brilla; la penetración en el mercado de energías no convencionales a partir del gas natural y las energías renovables; el posicionamiento como el aliado estratégico de energía más relevante para las industrias de la región, y la masificación del GNV con énfasis en los vehículos medianos y pesados. Lo anterior bajo el marco de un modelo de excelencia operacional y en completa armonía con las comunidades donde Surtigas hace presencia.


Santiago Mejía Medina
Gerente General de Surtigas



02

SOBRE SURTIGAS

(102-1) (102-2) (102-3) (102-4) (102-5)

Surtidora de Gas del Caribe S.A. empresa de servicios públicos o Surtigas S.A. E.S.P. es una de las empresas de distribución de gas natural más antiguas y con mayor cobertura geográfica atendida en el territorio colombiano, abarcando los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre, Antioquia y Magdalena. La sede principal de la compañía se encuentra en la ciudad de Cartagena de Indias.

El negocio de distribución y comercialización de gas natural ha sido el principal negocio de la compañía durante más de 53 años, provisionando soluciones energéticas a hogares, comercios, industrias y a los usuarios de gas natural vehicular. En 2021 la compañía incursionó en el mercado de energía renovable fotovoltaica con 2 importantes proyectos.

El principal objetivo de la compañía ha sido transformar la vida de las personas, al prestarles un servicio que viene acompañado de desarrollo, progreso y bienestar, especialmente en la zona donde desarrolla sus operaciones.

A través de la constante innovación, Surtigas se mantiene a la vanguardia de la tecnología y la calidad de sus servicios, aportan valor social, consolidándose año tras año como una de las empresas más queridas dentro de las empresas de servicios públicos en su zona de influencia.

En 2021, Promigas realizó la divulgación del Direccionamiento Estratégico a sus empresas filiales, esta redefinición de los valores corporativos refleja la filosofía ética de nuestra organización, enmarcada en la integridad, la excelencia y la solidaridad, valores que apalancan las buenas acciones de los colaboradores de la organización.

Tabla 01. (102-7) (102-8) Información sobre colaboradores(as)

Descripción	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de colaboradores(as)	409	435	472	473	487
Porcentaje de hombres	58,92%	58,16%	58,47%	58,77%	57,91%
Porcentaje de mujeres	41,08%	41,84%	41,53%	41,23%	42,09%

Tabla 02. Colaboradores por ubicación geográfica

Descripción	2017	2018	2019	2020	2021
Número de colaboradores(as) en Bolívar	255	277	301	302	323
Número de colaboradores(as) en Sucre	87	69	69	72	67
Número de colaboradores(as) en Córdoba	67	89	102	99	97
Porcentaje colaboradores(as) en Bolívar	62,35%	63,68%	63,77%	63,85%	66,32%
Porcentaje de colaboradores(as) en Sucre	21,27%	15,86%	14,61%	15,22%	13,76%
Porcentaje de colaboradores(as) en Córdoba	16,38%	20,46%	21,61%	20,93%	19,92%

(102-6)

La compañía cuenta con 850.423 usuarios en 183 poblaciones y 27 centros poblados, de los cuales 838.775 son residenciales, 11.330 son usuarios comerciales y 318 son usuarios industriales. La prestación de un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad nos hacen merecedores del reconocimiento como una de las mejores empresas de servicios públicos de la región caribe colombiana y del país.

Población total estimada para Colombia en 2018: 48.258.494



Tabla 03.

(102-7) Departamento	Población proyectada (personas) 2018	Usuarios Surtigas 2021
Bolívar	1.909.460	425.809
Córdoba	1.555.596	239.270
Sucre	864.036	156.636
Antioquia	5.974.788	28.708
Total	10.303.880	824.713

Fuente: Información de población por departamentos y población nacional
https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/vihope_clase

Cabe resaltar que, junto a Promigas la compañía ofrece a través de sus negocios asociados como Brilla, el Programa de Financiación no Bancaria -FNB- un modelo de negocio inclusivo con el cual les permitimos a las familias usuarias del gas natural, acceder a productos y servicios de primera necesidad que mejoran su calidad de vida. Dentro de nuestros productos y servicios también se incluyen la línea de negocio de Gas Natural Vehicular (GNV), generación de energía eléctrica y térmica a través del gas natural y el de Energías Renovables.

Tabla 04. (102-7) Desempeño económico

Descripción	2020	2021
Ingresos operacionales (millones de COP)	941.961	1.058.530
Ebitda (millones de COP)	141.096	177.854
Utilidad neta (millones de COP)	96.538	108.241

Tabla 05. Desempeño económico

Descripción	2017	2018	2019	2020	2021
Valor económico generado (VEG)	847.855	856.761	1.009.818	81.004.367	1.105.182
Ingresos operacionales	814.243	831.666	975.237	941.961	1.058.530
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	6.216	5.704	4.669	4.788	2.631
Ingreso Método de Participación Patrimonial	822	742	221	22.855	8.276
Otros ingresos no operacionales	26.574	18.650	29.690	34.763	35.745
Valor económico distribuido	767.557	769.732	880.263	863.275	938.528
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	650.531	663.942	774.127	752.986	817.698
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios (salarios, contribuciones a pensiones, seguros, indemnizaciones, otros pagos al gobierno en nombre de los empleados, entre otros)	38.364	40.740	41.880	35.223	46.038
Dividendos a los accionistas (proyecto de distribución de utilidades)	-	-	-	-	-
Pago de intereses	31.903	27.024	23.839	24.711	17.764
Pagos al gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	44.701	35.881	38.207	44.061	54.698
Inversiones en la comunidad	2.058	2.145	2.210	6.294	2.331
Valor económico distribuido	80.298	87.030	129.555	141.092	166.654
Ebitda	109.410	115.930	147.390	141.096	177.854
Utilidad neta	46.587	57.559	77.318	96.538	108.241



EL PRINCIPAL OBJETIVO DE LA
COMPAÑÍA HA SIDO TRANSFORMAR
LA VIDA DE LAS PERSONAS

Tabla 06. (102-7) Capacidad contratada

Descripción	2018	2019	2020	2021
Capacidad contratada del sistema de transporte (regulado)	277	301	302	323
Capacidad contratada del sistema de transporte (no regulado)	69	69	72	67

Nuestros resultados en 2021:

- **183 localidades** y **25 centros poblados** ubicados en cinco departamentos.
- **487 empleados**.
- **COP 1.058.530 millones** de ingresos operacionales.
- **COP 231.145 millones** en ventas del programa Brilla.
- **762,9 millones** de m3 de gas vendido.
- Usuarios acumulados: **850.423**
- Nuevos usuarios conectados al gas natural: **25.305**
- **926 vehículos convertidos** a gas natural vehicular.
- **168.765 revisiones Periódicas** realizadas a usuarios residenciales y comerciales.
- **52.027 clientes financiados** con el programa Brilla.
- **COP 2.347 millones** en inversión social.
- **6 proyectos implementados** con la Fundación Promigas en nuestra zona de influencia.
- **4.873 beneficiarios** directos.

PROMIGAS

Promigas ha liderado la revolución del gas natural por más de 45 años, convirtiéndose en una de las compañías más reconocidas y con mayor trayectoria del sector de gas natural en Colombia y América Latina. Actualmente, su portafolio de inversiones lo conforman 21 compañías de servicios de transporte y distribución de gas natural, distribución y comercialización de energía eléctrica, soluciones integradas para la industria,

generación de energía y Gas Natural Licuado -GNL-.

Promigas y sus empresas filiales, entre ellas Surtigas, han participado en el exitoso proceso de masificación del gas natural en Colombia, articulados con todos los actores del sector para consolidar su desarrollo. Además, han hecho grandes aportes a la construcción y consolidación del marco regulatorio.

Tabla 07. Composición accionaria de Surtigas

Accionistas	Número de acciones	Participación
Promigas S.A E.S. P	362.900.742	99,99%
Otros	6.918	0,011%
Total, acciones en circulación	62.907.660	100%
Total, acciones readquiridas	621.681	
Total, capital suscrito y pagado	63.529.341	

(102-12) (102-13)
Adhesiones e iniciativas

Se destacan:

- Caring for Climate
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Objetivos para vivir mejor
- Alianza del sector del gas natural, camino hacia la carbono neutralidad - NATURGAS
- Pacto Global.
- Asociación Colombiana de Gas Natural (Naturgas).
- Asociación Nacional de Industriales de Colombia (Andi).
- Asociación Nacional de Organismos de Evaluación de la Conformidad (Asosec).
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (Onac).
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).
- Comité Interempresarial Permanente (Ciper Territorial Norte).
- Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco).
- Fundación Cívico Social pro-Cartagena (Funcicar).
- Colectivo de Transformación social - Traso.
- Cámara de Comercio de Cartagena.
- Cámara Colombiana de la Construcción Regional (Camacol).
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible - CECODES.
- Red Académica de Valor Compartido.
- Invest in Cartagena.
- Clúster del sector petroquímico plástico en Cartagena.



03

NUESTROS EJES FUNDAMENTALES

Las reuniones extraordinarias se efectúan cuando las necesidades imprevistas o urgentes de nuestra compañía así lo exigen por convocatoria de la Junta Directiva, del representante legal o del revisor fiscal, o a solicitud de un número plural de socios que representen por lo menos el 10% del capital suscrito.

Entre los accionistas de la compañía no figuran entidades estatales ni familias fundadoras de la empresa.

Las acciones todas son nominativas, ordinarias y están representadas en títulos o certificados. Salvo las restricciones legales, cada accionista tendrá tantos votos en la Asamblea General de Accionistas cuantas acciones posea o represente.

Los miembros de la junta y los administradores de la sociedad no pueden ni por sí ni por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones de la misma sociedad mientras estén en ejecución de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante. Si la autorización es impartida por la Asamblea General, se requerirá del voto favorable de la mayoría ordinaria prevista en los estatutos, excluido el del solicitante.

Junta Directiva y sus Comités

Composición de la Junta Directiva

(102-18) (102-20) (102-22) (102-23)
La Junta Directiva de nuestra compañía está compuesta por 9 miembros principales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, para períodos de dos años, por medio del sistema de cociente electoral, sin perjuicio de que puedan ser removidos o reelegidos libremente por la misma Asamblea y mediante el mismo sistema de elección. Las personas elegidas pueden ser reemplazadas en elecciones parciales, caso en el cual, su período será el que haya faltado para completar el período establecido.

Durante el 2021 la asistencia promedio de los miembros de la Junta Directiva, a las reuniones convocadas fue del 95,4%.

A. GOBIERNO CORPORATIVO

(102-18)

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas está compuesta por los accionistas que figuran inscritos en el Libro de Registro de Accionistas o de sus representantes reunidos con el quórum y en las condiciones y requisitos previstos en estos estatutos y se constituye como la máxima autoridad de Surtigas.

Salvo las restricciones legales, cada accionista tendrá tantos votos en la Asamblea General de Accionistas cuantas acciones posea o represente.

Las reuniones ordinarias de la Asamblea General tienen por objeto:

- Examinar la situación de nuestra sociedad.
- Designar los administradores y demás funcionarios de su elección.
- Determinar las directrices económicas de la compañía.
- Considerar las cuentas y balances del último ejercicio.
- Resolver acerca de la distribución de utilidades.
- Acordar todas las providencias necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social.

Tabla 08.

Accionistas	No. de Acciones	Participación
Promigas	62.900.742	99,99
Carlos Gómez Herrera	754	0,001
María del Rosario González Altamiranda	336	0,001
Nancy López Cantillo	2.903	0,005
Pedro Ramos Martínez	613	0,001
Flavia Rosales Santi	2.312	0,004
Acciones Readquiridas por Surtigas	621.681	0,979
Total, capital suscrito y pagado	63.529.341	100%



9 miembros principales de Junta Directiva

95,4% asistencia promedio de la Junta Directiva

Tabla 09.

Aspectos Junta Directiva	Miembro de Junta No. 1	Miembro de Junta No. 2	Miembro de Junta No. 3	Miembro de Junta No. 4	Miembro de Junta No. 5	Miembro de Junta No. 6	Miembro de Junta No. 7	Miembro de Junta No. 8	Miembro de Junta No. 9
Nombre	Juan Manuel Rojas Payán*	Wilson Chinchilla Herrera	Aquiles Mercado González	Natalia Abello Vives	Silvana Valencia Zuñiga	Alejandro Sánchez Vaca	Pablo Andrés Siegert García	Roberto Alcocer Rosa	Amaury Covo Segrera
Independiente (sí / no)	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Estudios	Economista y Magister en Economía de la Universidad de los Andes y Master en Política Pública de la Universidad de Harvard.	Ingeniero Electricista de la Universidad Nacional de Colombia, con especializaciones en Ingeniería del gas de la Universidad Industrial de Santander y en Organización Industrial y Regulación Económica de la Universidad EAFIT.	Administrador de empresas de la Universidad del Norte, Barranquilla, con especialización en Administración Financiera de Maastricht School of Management, Holanda, y MBA de la Universidad de los Andes, Bogotá.	Abogada de la Universidad Javeriana con especializaciones en Alta Gerencia, Derecho de Sociedades, Negociación y Manejo de Conflictos y Servicios Públicos Domiciliarios. Estudios de Liderazgo en Harvard, Administración para Abogados en Yale y Estrategia en Toma de Decisiones en la Universidad de Pittsburgh.	Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT. Especialista en Finanzas de la Universidad del Norte. Especialista en Regulación de Energía y Gas de la Universidad Externado de Colombia.	Economista y Magister en Economía de la Universidad los Andes, y Magister en Mercadeo e Intermediarios Financieros de Université Toulouse 1 Midi Pyrénées School of Economics.	Biólogo Marino/ Especializaciones en Finanzas, Mercadeo y Medio ambiente, Formación como consultor en RSE con el BID.	Administrador de empresas egresado de la Universidad del Norte, en Barranquilla y con especialización en gerencia financiera y de mercadeo.	Ingeniero Químico, de la Universidad Pontificia Bolivariana, con especialización en Control de procesos en la Digital Corporation en Boston y en Dow Chemical Canadá. Amplios conocimientos de ambiente.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none">• Presidente de Promigas desde diciembre de 2021.• Vicepresidente Corporativo de Estrategia y Nuevos Negocios de Ecopetrol 2018 a 2021• Gerente Corporativo de Estrategia y Nuevos Negocios de Ecopetrol 2016 a 2018• Gerente General de Bidas Corporation de 2013 a 2016.	<ul style="list-style-type: none">• Vicepresidente deDistribución de Promigas desde 2018.• Vicepresidente Ejecutivo de Proyectos e Ingeniería en EPM.• Ocupó altos cargos en la Empresa Antioqueña de Energía -EADE-y en EPM, en cargos relacionados con regulación y mercados en el sector de energía, con la estrategia de crecimiento de mercados en los sectores de energía, gas natural y agua.	<ul style="list-style-type: none">• Vicepresidente Financiero y Administrativo de Promigas desde el 2013.• Vicepresidente Financiero de Promigas de 2006 a 2013.• Desde su ingreso a Promigas, en 1986, ha ocupado entre otros cargos, los cargos de Gerente de Planeación Financiera, Gerente de Inversiones y Vicepresidente de Inversiones.	<ul style="list-style-type: none">• Ministra de Transporte, Secretaria General del Distrito de Barranquilla, Secretaria General de Transelca, y Embajadora de Colombia en Uruguay y Representante Permanente de Colombia ante la Asociación Latinoamericana de Integración -ALADI.• Vicepresidente Legal y Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Directora de Regulación y Gestión Negocios	<ul style="list-style-type: none">• Vicepresidente Ejecutivo de Banca de Inversión de Corporación Financiera Colombiana. Ha desempeñado diferentes cargos en la mencionada compañía.	<ul style="list-style-type: none">• 40 años. En cargos gerencia-les, consultorías para FAO, USAID, ACOPI, Agencia de cooperación Europea, Cámara de Comercio de Cartagena, Cámara de Comercio de Medellín, Colciencias, Comisión Colombiana de Oceanografía, Transcribe, Ecopetrol y empresas privadas, incluida Promigas.	<ul style="list-style-type: none">• Gerente de Terpel del Norte y Presidente de Promigas Telecomunicaciones.• Socio fundador y presidente de Country Motors y gerente general de Vehicosta.• Miembro de la Junta Directiva de Terpel entre 1996 y 1997 y del Diario El Universal entre 1983 y 1992.	<ul style="list-style-type: none">• AJOVER S.A. Cartagena, Colombia.• Vicepresidente de Operaciones para Norte y Latinoamérica, 2012 – Actualmente.
Número de compañías donde participa como miembro de Junta Directiva (no incluye Surtigas)		4	4	4	2	4	1	4	3
Nombre de las compañías donde participa como miembro de Junta Directiva		<ul style="list-style-type: none">• Quavii (Gases del Pacífico)• Gases del Norte del Perú• Gases de Occidente• Gases del Norte del Perú• CEO• Enlace	<ul style="list-style-type: none">• Gases de Occidente• Gases del Caribe• Compañía Energética de Occidente• Transoriente• Organización Olímpica• Financiera Dann Regional	<ul style="list-style-type: none">• Gases de Occidente• Quavii (Gases del Pacífico)• Gases del Norte del Perú• Promigas Perú S.A.	<ul style="list-style-type: none">• Promigas Perú S.A. CEO	<ul style="list-style-type: none">• Proyectos de Infraestructura S.A.• CCFC SAS• Coviandina SAS• Compañía Hotelera de Cartagena S.A.	<ul style="list-style-type: none">• Hijos de Gonzalo Zúñiga	<ul style="list-style-type: none">• Country Motors• Automayor S.A.• Chevyplan,• Factice SAS.	<ul style="list-style-type: none">• Tractocar Logistics• Fundación Islas del Rosario• Okianus Terminal.
Comité al que pertenecen	N/A	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.• Comité de Compensación y Desarrollo.	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.• Comité de Compensación y Desarrollo.	Comité de Compensación y Desarrollo.	N/A	N/A	Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.	Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.	Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.
Porcentaje asistencia Junta Directiva									
Años como Miembro de Junta	0,083	3	22	3	7	1,75	0,75	22	2,75
Competencias y experiencia relacionadas con impactos económicos, ambientales y sociales		Riesgos Finanzas Corporativas Asuntos comerciales Industria energética (energía y gas) Gestión de crisis Proyectos Regulación económica de servicios públicos.	Riesgos Control interno Finanzas corporativas Asuntos comerciales Sostenibilidad.	Riesgos Asuntos Corporativos Asuntos comerciales Industria energética (energía y gas) Gestión de crisis Proyectos Regulación económica de servicios públicos.	Riesgos Finanzas Corporativas Asuntos comerciales Industria energética (energía y gas) Gestión de crisis Proyectos Regulación económica de servicios públicos.	Finanzas Corporativas Asuntos Comerciales	Finanzas corporativas Asuntos Comerciales	Ingeniería química con amplios conocimientos técnicos y administrativos en los sectores petroquímicos y de transformación de plásticos y en las áreas de Logística, Comercio exterior, Recursos Humanos, Responsabi-lidad Integral,Responsabilidad Social, Aseguramiento de la Calidad y Ejecución de proyectos.	

(*) Miembros Independientes / (P) Presidente

Funciones de la Junta Directiva

(102-19) (102-26)

La Junta Directiva es el delegado por mandato de la Asamblea de Accionistas para administrar a Surtigas. Tiene atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y cuya competencia no fuere atribuida por los estatutos o por la ley a la Asamblea General de Accionistas. De conformidad con los estatutos sociales, la Junta Directiva tiene las facultades administrativas y poderes necesarios para llevar a cabo el objeto y los fines de la sociedad.

(102-29) (102-30) (102-31)

De conformidad con los estatutos sociales es atribución de la Junta Directiva de Surtigas, la aprobación de la Política de Gestión Integral de Riesgos, y el conocimiento y monitoreo periódico de los principales riesgos de la sociedad. Los planes de acción sobre riesgos estratégicos y de procesos se revisan cada semestre.

Cada año realizamos en la compañía el ejercicio de Planeación Estratégica, donde hacemos la identificación y el análisis de riesgos, impactos y oportunidades que se convierten en proyectos. Los riesgos estratégicos, con sus respectivos impactos, así como los proyectos que nacieron de las oportunidades halladas, son presentados a la Junta Directiva para su aprobación, previa presentación al Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.

Anualmente, al momento de presentar los riesgos estratégicos del año en curso, con su respectiva calificación, nuestra Junta Directiva hace la revisión del estado de las acciones adicionales de mitigación y su impacto sobre la calificación del año actual. Además, se evalúa la materialización de los riesgos del año anterior, si tenían acciones identificadas y si estas fueron suficientes.

La aprobación, la implantación y el seguimiento de los sistemas de control interno adecuados, deben hacerse de conformidad con los procedimientos, sistemas de control de riesgos y señales de alerta aprobadas por nuestra Junta Directiva.

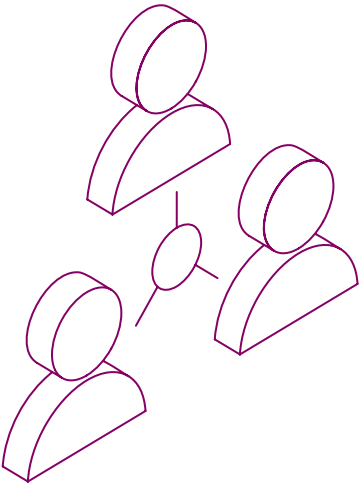
Comités de la Junta Directiva

(102-18) (102-26)

Nuestra Junta Directiva cuenta con un Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo y un Comité de Compensación y Nominaciones, los cuales se conforman según lo señalado en los estatutos y en el Código de Buen Gobierno Corporativo. Asimismo, la Junta puede establecer otros comités, permanentes o transitorios, para el cumplimiento de ciertas funciones estratégicas, cuyo funcionamiento y conformación se harán constar en decisiones de la Junta Directiva.

Tabla 11.

Comités	Miembros
Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none">• Wilson Chichilla Herrera• Aquiles Mercado González• Pablo Siegert García• Roberto Alcocer Rosa• Amauri Covo Segrera
Comité de Compensación y Desarrollo.	<p>Miembros Permanentes de Promigas</p> <ul style="list-style-type: none">• Aquiles Mercado González• Wilson Chinchilla Herrera• Natalia Abello Vives.



(102-34)

En 2021 las principales funciones y actividades de los comités de la Junta Directiva fueron las siguientes:

1. Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo

El Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo tiene como función principal asesorar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control, debe así mismo supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna de Surtigas, que se desarrolla sobre la base de una priorización del universo de auditoría, utilizando la metodología basada en riesgos. Además, debe velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas legales.

Una de las principales funciones de este Comité, relacionada con el eje económico de la sostenibilidad, es supervisar la estructura del control interno de nuestra compañía, de forma que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos e intereses de esta.

Además, debe velar por la transparencia de la información financiera preparada por Surtigas y su apropiada revelación, promoviendo la adecuada administración del riesgo financiero. Para ello vigila que existan los controles necesarios y los instrumentos adecuados para verificar que los estados financieros revelen la situación de nuestra empresa y el valor de sus activos.

2. Comité de Compensación y Desarrollo

Este Comité es responsable de proponer a la Junta Directiva su política de Remuneración y Sucesión para asegurar la contratación y retención del talento. Además, evalúa los cambios que requiera la organización para atender los nuevos retos y proyectos.

Las siguientes son las funciones y responsabilidades a cargo del Comité de Compensación y Desarrollo:

- Analizar periódicamente el alcance, los programas en desarrollo y los resultados logrados en los procesos de Gestión del Talento Humano.
- Revisar periódicamente la estructura organizacional con el fin de garantizar su concordancia con las necesidades internas y las exigencias del entorno y su alineación con la estrategia corporativa actual.
- Analizar la estructura salarial y proponer acciones de mejora para los grupos de cargos que se consideren pertinentes.
- Proponer la elaboración de estudios de compensación y tomar decisiones con base en los resultados obtenidos.
- Mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo que permita atraer, desarrollar y retener a las personas que requiere la organización.

- Revisar que los preceptos y normas de compensación establecidos en la Política de Talento Humano mantengan una directriz organizacional cimentada en la equidad y competitividad.
- Informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de los resultados significativos de la gestión realizada por el Comité.
- Aprobar la compensación y beneficios del primer y segundo nivel de la organización.

Proceso de selección, evaluación y determinación de la remuneración de la Junta Directiva

(102-24)

La designación como miembro de la Junta Directiva de la Sociedad es a título personal.

La actuación de los miembros de la Junta Directiva de Surtigas se cumple dentro de los principios generales de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia y participación.

Los miembros de la Junta Directiva son elegidos atendiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y calidades personales y en todo caso, al menos el 25% de ellos tendrán el carácter de independientes. La sociedad puede analizar y voluntariamente ajustar, al



30%
participación de
mujeres en la Junta
Directiva

alza, el número de miembros independientes, teniendo en cuenta, entre otros, que el número de miembros independientes guarde relación con el capital flotante. Adicionalmente, se procurará una participación de mujeres de al menos del 30% sobre el total de miembros de Junta Directiva. No habrá discriminación por razones de raza, etnia o genero para la elección en la composición de la Junta Directiva de la compañía.

Se entiende como independiente quien en ningún caso sea:

- Empleado o directivo de Surtigas o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hayan tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- Accionistas que directamente o en virtud del convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de nuestra compañía o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de ésta.
- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a Surtigas o a las empresas vinculadas de Promigas, cuando los ingresos por dicho concepto representen para este el 20% o más de sus ingresos operacionales.
- Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de Surtigas o de las empresas relacionadas de Promigas. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del 20% del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
- Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe el representante legal de Surtigas.
- Persona que reciba de Surtigas alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva.

Los miembros independientes estarán obligados a comunicar a nuestra compañía cualquier circunstancia que pueda afectar su condición de independiente.

(102-35) (102-36) (102-37)

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, en atención a criterios objetivos

de carácter empresarial. Dicha retribución es transparente y, con esta finalidad, se da a conocer su cuantía, expresada en salarios mínimos, en la información anual que se da a los accionistas de Surtigas. La Asamblea General de accionistas aprobó honorarios para los miembros de junta por la suma equivalente a 2 salarios mínimos legales vigentes por cada reunión.

Procesos de evaluación del desempeño de la Junta Directiva

(102-28)

La Junta Directiva debe evaluar su gestión al menos una vez al año tanto desde la perspectiva individual como colegiada a través de ejercicios de autoevaluación, y esta es realizada a cargo de un tercero independiente. Las evaluaciones comprenden a los comités de Junta Directiva, y sus resultados serán publicados en la página web.

Con la antelación que permita su adecuado análisis, también deberá establecer los mecanismos y metodología para evaluar la idoneidad de los candidatos a integrar la Junta Directiva. La evaluación de los candidatos se pondrá a disposición de la Asamblea con el fin de que los accionistas dispongan de información suficiente (calidades personales, idoneidad, trayectoria, experiencia, integridad, etc.) sobre los candidatos propuestos para integrar la junta directiva.

En cuanto a la gestión de los miembros de la junta directiva, en caso de establecerlo, los resultados de dicha evaluación serán presentados por el Gerente General de Surtigas a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas en el informe de gestión.

Durante el año, no se definió el mecanismo ni se realizó evaluación.

Manejo de conflictos de interés

(102-25) (102-33)

El Reglamento de la Junta Directiva de nuestra compañía tiene como anexo Protocolo de Junta Directiva sobre el manejo de información que implique un conflicto de interés o competencia con la sociedad, el cual tiene previsto procedimiento para manejar los conflictos de interés. En caso de presentarse algún conflicto de interés, real o potencial, entre accionistas

**LA JUNTA DIRECTIVA DEBE
EVALUAR SU GESTIÓN
AL MENOS UNA VEZ AL
AÑO TANTO DESDE LA
PERSPECTIVA INDIVIDUAL
COMO COLEGIADA A
TRAVÉS DE EJERCICIOS DE
AUTOEVALUACIÓN.**



y directores, administradores o altos funcionarios, que establece las siguientes directrices:

- Informar al Presidente de la Junta Directiva, al Secretario(a) o a la misma Junta Directiva, tan pronto se presente cualquier situación que se considere pueda ser o crear conflicto de interés o violar alguno de los principios, a fin de tomar las medidas necesarias.
- Analizar la operación de conformidad con la normatividad vigente, cualquier otra disposición legal y los manuales y procedimientos de la compañía.
- Solicitar, de ser necesario, instrucciones a las entidades vigilantes, a fin de que estas califiquen si la situación a la que se enfrentan puede ser o no generadora de conflicto de interés.

De esta manera se deberá:

- En la agenda de cada reunión de Junta se mencionarán los temas a tratar de tal manera que el Director respectivo pueda advertir previamente la situación conflictiva.
- En caso de identificar un real o potencial conflicto de interés con la agenda de la reunión deberá informar al Presidente y/o Secretario(a) de la Junta Directiva para que se le dé el tratamiento correspondiente.
- El Director deberá retirarse de la sesión respectiva de modo que no participe en forma alguna en las discusiones y decisiones cuando se trate el punto en particular que motiva el conflicto.
- Para facilitar la presencia del Director (incurso en la situación conflictiva), en la discusión de los otros temas de la agenda de la reunión, éstos se atenderán de primero dejando para el final el(los) punto(s) en el(los) que debe abstenerse de participar.
- Al enviar copia de las actas de las reuniones de Junta Directiva para revisión de los Directores, en las versiones con destino a aquellos que se hubieren retirado por las anotadas razones se suprimirá la parte pertinente al punto que implique un conflicto de interés o competencia con la sociedad.

De igual manera, los administradores deben suministrar a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva toda información relevante para la toma de

la decisión. Debe excluirse el voto del administrador para la toma de la decisión, si este es socio de Surtigas.

Cuando se trata de transacciones con partes relacionadas y los administradores, la Asamblea General de Accionistas, periódicamente, revisa los parámetros y condiciones bajo los cuales estas operaciones son posibles, asegurando que las mismas sean de beneficio para la compañía y en condiciones de mercado.

Cuando se presenten casos de posibles transacciones con partes relacionadas y los administradores, el responsable de la contratación debe presentar a la Junta Directiva un informe que recopile los aspectos tenidos en cuenta para la recomendación de la adjudicación, y se detallarán para esos mismos aspectos las características de todas las ofertas consideradas.

Los miembros de Junta Directiva que no tengan impedimento alguno para conocer acerca de la contratación respectiva deben analizar la evaluación financiera y la respectiva recomendación en la que se evidencie que la contratación se realizará en condiciones de mercado, de modo que no se perjudiquen los intereses de Surtigas.

Los directores en quienes recaiga el conflicto deben abstenerse de participar en cualquier verificación o decisión. Además, la gerencia debe presentar con anticipación a los miembros de la Junta Directiva que no estén afectados por la situación de conflicto, toda la información relevante que sea necesaria o que sea solicitada por estos para que puedan completar su análisis. La Junta Directiva verificará el cumplimiento del procedimiento, garantizando la selección de la mejor alternativa.

B. CULTURA ÉTICA

Principios y Valores Surtigas

(102-16)

Nuestros principios y valores reflejan la filosofía ética de nuestra organización y se enmarcan en la identidad de cada uno de nosotros. Debemos vivirlos y ponerlos en práctica en todas nuestras actuaciones e interacciones y son nuestro principal diferenciador.



BUENAS PERSONAS,
BUENOS TRABAJADORES Y
BUENOS CIUDADANOS.

En el mes de septiembre del 2021, Promigas realizó la divulgación del Direccionamiento Estratégico, con el fin de dar a conocer a sus empresas relacionadas, la redefinición de los valores que reflejan la filosofía ética de nuestra organización, enmarcados en la identidad de cada uno de nosotros y que apalancan nuestras acciones para ser buenas personas, buenos trabajadores y buenos ciudadanos.

Integridad

Buenas personas.
Somos honestos, respetuosos, responsables y coherentes y actuamos conforme la ética, la verdad, equidad y el bien común.

Excelencia

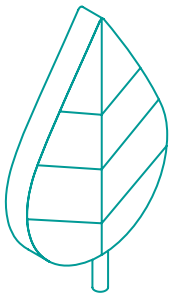
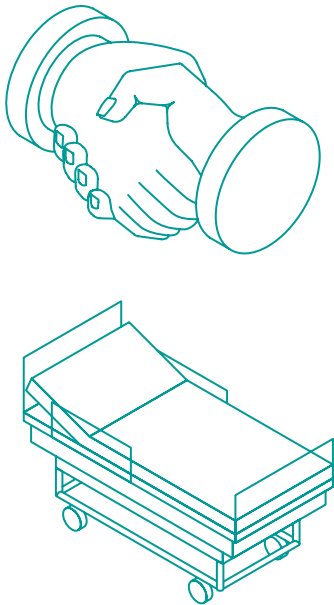
Buenos trabajadores.
Ofrecemos, a través del pensamiento crítico, aprendizaje permanente, el mejoramiento continuo y una cultura superior de servicio, soluciones innovadoras, rentables y confiables, que generen valor y aporten a la construcción de un mundo mejor.

Solidaridad

Buenos ciudadanos.
Creemos que los logros, individuales y colectivos, se alcanzan promoviendo la cooperación y el servicio, tomando conciencia de las necesidades del otro y dando lo mejor de cada uno en procura del bien común.

Comunidades y demás actores sociales:

- Actuamos en concordancia con las políticas públicas y reconocemos al Estado como principal garante de los derechos humanos fundamentales.
- Garantizamos un entorno seguro durante el desarrollo de nuestras operaciones.
- Reconocemos los derechos de propiedad y trabajamos para preservar, proteger y respetar los territorios.
- Contribuimos con otros actores para aportar a la calidad de vida de las comunidades de nuestra zona de influencia, con respeto por su autonomía en la gestión de su desarrollo.
- Valoramos la cultura e idiosincrasia de las comunidades y abordamos sus realidades desde una perspectiva diferenciada.
- Privilegiamos la construcción de confianza.
- Respondemos solidariamente ante situaciones de emergencia y de ayuda humanitaria, articulados con las instituciones correspondientes.
- Trabajamos juntamente con los organismos de seguridad del Estado para gestionar situaciones de orden público que puedan afectar, tanto la prestación del servicio público de gas natural como el desarrollo de iniciativas cuyo objetivo es el bien común.
- Evaluamos, prevenimos y mitigamos los impactos sociales, culturales y ambientales de nuestras operaciones.



Medio ambiente:

- Reconocemos el ambiente como un bien común.
- Valoramos la lucha contra el cambio climático como una acción esencial para vivir en un entorno equilibrado, mitigando las causas y adaptándonos a las políticas y prácticas para afrontar sus efectos.
- Asumimos los retos ambientales que puedan impactar desfavorablemente el acceso y disfrute de los recursos naturales.

Ética:

- Reconocemos el vínculo entre los derechos humanos y una ética fundamentada en prácticas que valoran la dignidad de las personas.
- Incentivamos entre nuestros colaboradores y contratistas prácticas basadas en un sólido sistema de valores y en el compromiso de hacer lo correcto de la manera correcta.
- Prevenimos el fraude y los actos de corrupción como parte de nuestros principios éticos.
- Promovemos una comunicación respetuosa, proactiva y transparente con nuestros grupos de interés, enmarcada en un contexto dialogante.

Nuestro enfoque de gestión en esta materia es preventivo, de cero tolerancias y rechazo público frente a cualquier tipo de vulneración de los derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario, por parte de Surtigas o de los grupos de interés con quienes nos relacionamos. Además, respaldamos a las autoridades para evitar la impunidad.

VALORAMOS LA LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO COMO UNA
ACCIÓN ESENCIAL PARA VIVIR EN
UN ENTORNO EQUILIBRADO

El Sistema de Ética de Surtigas

Uno de los 8 compromisos de sostenibilidad expresado en nuestra Política Corporativa está relacionado con la Conducta Ética y Transparente, cuyo principal objetivo es fortalecer la cultura de la organización en torno a la ética, la transparencia y el buen gobierno.

En Surtigas contamos con un sistema de gestión documental en el cual están publicadas las políticas y procedimientos que definen nuestros lineamientos en esa materia:

- Política de Anticorrupción de Surtigas - AC.
- Código de Conducta.
- Manual del Sistema Integral para la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo - SIPLA
- Política de debida diligencia sobre Joint ventures, Adquisiciones, Negocios Conjuntos o Asociados.
- Política de Aprobación de Transacciones (PAT).
- Políticas para Transacciones con Partes Interesadas a los Administradores.
- Política de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA.
- Política de Regalos e Invitaciones.
- Política de Conflicto de Interés.
- Política de Patrocinios.
- Política de Donaciones.
- Política de Gestión Social.
- Política de Cumplimiento Normativo

Nuestro **Código de Conducta** es un documento establecido por la compañía que está basado en los principios y valores corporativos que, junto a la Política Anticorrupción, y sus políticas y procedimientos relacionados, constituyen una guía fundamental para la ética, el cumplimiento y el buen gobierno en nuestra organización.

La **Política Anticorrupción (AC)**, contribuye a reforzar los controles, la prevención y la detección de fraudes, hurto o abuso en contra de Surtigas. Estamos comprometidos con cero tolerancias frente la corrupción en cualquiera de sus modalidades. Mediante esta política promovemos una cultura de lucha contra esto, lo que permite conducir los negocios y las operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes. Para tal efecto, en Surtigas nos comprometemos a:

- Gestionar, de acuerdo con los principios establecidos y de una manera estructurada y estratégica, los riesgos de corrupción asociados al negocio y a su relacionamiento con terceros.
- Promover una cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y remediación de la corrupción.
- Prevenir los daños a la imagen y reputación a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben la realización de acciones constitutivas de corrupción.
- Presentar información y registrar transacciones con precisión, así como contar con controles internos para asegurar que los activos de los accionistas se vigilen y salvaguarden adecuadamente.

Surtigas está comprometida con la gestión anticorrupción y asumimos la responsabilidad de ejercer seguimiento al cumplimiento de la política. Nuestra administración, así como nuestros órganos de control son los responsables de asegurar que los riesgos de corrupción sean gestionados y los incidentes presentados sean reportados e investigados adecuadamente. Así mismo en tomar las acciones sancionatorias correspondientes como elemento disuasivo en nuevos actos de corrupción.

Cada uno de nuestros colaboradores es responsable de aplicar los criterios definidos en la Política AC y ajustarlos a sus actuaciones, de acuerdo con los valores corporativos y lineamientos establecidos en el Código de Conducta. Además, son responsables de denunciar potenciales casos de corrupción de los que pudiera llegar a tener conocimiento a través de los mecanismos con que cuenta la compañía.

Evaluamos la aplicación de los lineamientos de nuestro Proceso de Cumplimiento mediante una estructura de control basada en Auditorías Internas y externas corporativas, así como los canales previstos para denuncias anónimas por posibles violaciones del Código de Conducta. Además, nuestro Programa de Cumplimiento apoya a todos nuestros colaboradores divulgando la forma ética de hacer negocios e incluye los siguientes elementos:

- Compromiso de la alta dirección.
- Controles documentados.
- Comunicación y formación.
- Mecanismos confiables para reportar.
- Refuerzo y monitoreo permanente.
- Análisis de riesgos y mejoramiento continuo del proceso.

Los beneficios que obtiene la organización a través de este programa son:

- Protección de su reputación.
- Identificación y prevención de conductas no éticas.
- Motivación para la denuncia de situaciones problema potenciales.
- Aseguramiento de la investigación de las denuncias presentadas.
- Demostración a los integrantes del equipo humano y a los grupos de interés, del compromiso con las mejores prácticas de conducta ética y transparente.

El Oficial de Cumplimiento periódicamente debe reportar a la Gerencia General y a la Junta Directiva, como mínimo, lo siguiente:

- Desempeño y resultados de la gestión de cumplimiento.
- Transacciones con partes relacionadas a los administradores.
- Informe sobre la gestión para la Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo LA/FT.

Línea ética

(102-17)

En Surtigas contamos con mecanismos de comunicación a través de los cuales nuestros colaboradores, de manera libre, espontánea y anónima, pueden reportar cualquier posible evento de violación del Código de Conducta. Además, pueden efectuar reportes a través de los mecanismos dispuestos para ello por Promigas, Corficolombiana y el Grupo Aval. Estos son:

CADA UNO DE NUESTROS COLABORADORES ES RESPONSABLE DE APLICAR LOS CRITERIOS DEFINIDOS EN LA POLÍTICA ANTI CORRUPCIÓN.



- Página web: www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com
- Línea telefónica: **01800 912 0534**
- Página web: www.reportesconfidencialespromigas.com
- Correo electrónico: denuncias.controlinterno@corficolombiana.com
- Correo físico a la contralora de **Corficolombiana: Cra 13 No 26 A- 47- piso 3 Bogotá**
- En la dirección: <https://www.grupoaval.com/wps/portal/grupo-aval/aval/acerca-nosotros/linea-etica>
- Correo físico al vicepresidente de Contraloría Corporativa Aval: **Cra 13 No 26 A- 47- piso 23 Bogotá.**

La Línea Ética de Corficolombiana y del Grupo Aval están disponible para los colaboradores en la Intranet de Corficolombiana y del Grupo Aval y de cada una de sus empresas subordinadas. Este canal también se encuentra en el sitio web de Corficolombiana y Grupo Aval www.corficolombiana.com y www.grupoaval.com.

(205-2) Capacitaciones en ética y transparencia

La comunicación y la formación son aspectos muy importantes en la implementación del Programa de Cumplimiento. Son mecanismos que nos ayudan a que nuestros colaboradores y otros grupos de interés se sensibilicen y comprendan las políticas y los procedimientos y su correcta aplicación.

Cada año realizamos capacitaciones del Código de Conducta a nuestros colaboradores y cada dos años a los proveedores. En estos escenarios los colaboradores de Surtigas suscriben el formato de aceptación de este y pueden reportar posibles situaciones de conflicto de interés para que sean validados y analizados, posteriormente, por parte del Oficial de Cumplimiento de la compañía.

Tabla 12.

Miembros de la Alta Dirección informados y capacitados	Número	%
Número total de personas que conforman la Alta Dirección	5	
Número y porcentaje total de miembros de Alta Gerencia a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización.	5	100%
Número y porcentaje total de miembros de Alta Gerencia que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	5	100%

Tabla 13.

Número de empleados capacitados en Código de Conducta, políticas y procedimientos para la lucha contra la corrupción.	2021		
	Total empleados	Empleados formados	Porcentajes empleados
Bolívar	351	349	99%
Córdoba	108	108	100%
Sucre	81	81	100%
TOTAL	540	538	100%

Nota: Del total de empleados vigentes al momento de la capacitación (540) dos personas no recibieron la misma dado que se encuentran con incapacidades largas. Durante el 2022 se realizará seguimiento para completar el 100% de colaboradores capacitados.

Dentro de las actividades más destacadas para el afianzamiento en todos los funcionarios de la compañía, está la capacitación anual de Código de Conducta, la cual se realizó en 2021 de forma virtual con un cumplimiento del 100% del indicador de cobertura para los colaboradores activos durante el periodo de la actividad. Formación de proveedores.

De cerdo con nuestro cronograma, las capacitaciones para contratistas en Código de Conducta y otros temas relacionados con las políticas anticorrupción se realizan cada 2 años, en el transcurso de 2022 se realizará la próxima capacitación.

Tabla 14.

Tipo de contribución	2020	2021
Contribuciones políticas (COP)	\$ 0	\$ 0
Pago a gremios y asociaciones (COP)	\$ 328.493.612	\$ 296.180.572
TOTAL	\$ 328.493.612	\$ 296.180.572
Cobertura (como % de los ingresos)		0,03%

(415-1)
Contribuciones de Surtigas

En Surtigas efectuamos contribuciones financieras a diferentes entidades gremiales y de representación de intereses, así:

Las principales contribuciones de apoyo que realizamos en los últimos dos años fueron:

Tabla 15.

Nombre de la organización	Tipo de organización	Descripción de la organización	Aporte 2020 (COP)	Aporte 2021 (COP)
Fenalco	Privada Gremial	Es una organización colombiana que busca el desarrollo del comercio a través de la eficiencia y modernización de los empresarios.	20.216.400	25.000.000
Cámara de Comercio de Cartagena	Privada Gremial	Organización formada por empresarios dueños de pequeños, medianos o grandes comercios con el fin de elevar la productividad y competitividad de sus negocios.	25.000.000	0
Camacol Bolívar	Privada Gremial	Asociación Gremial de carácter permanente, civil, sin ánimo de lucro, de orden nacional, consultor del Gobierno en la formulación de políticas concernientes a la Industria de la Construcción.	32.623.792	25.047.276
Andi	Privada Gremial	Agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.	58.544.000	58.672.000
Naturgas	Privada Gremial	Es una asociación nacional para productores, transportadores, distribuidores y comercializado-res de gas natural en Colombia.	109.616.000	105.693.302
Corporación Agencia de Promoción de Inversión Cartagena de Indias	Privada	Promover la inversión nacional y extranjera en el departamento, atendiendo a los inversionistas que visiten la región, facilitando el proceso de inversión y focalizando los esfuerzos de atracción en sectores estratégicos previamente definidos.	50.000.000	25.000.000
TOTAL			296.000.192	239.412.578

(103-2)
Resultados

(205-3)

En 2021 no hubo casos de corrupción reportados y confirmados, ni hubo casos públicos legales relacionados con la corrupción que fueron interpuestos en contra de la compañía o alguno de sus empleados.

Tabla 16.

	Tipo de incidente	Número de incidentes
Número total de casos de violación al Código de Ética o conducta confirmados y naturaleza de los casos.	Recursos Humanos	0
	Robo o mal uso de propiedad de la empresa	4
	Conflicto de interés	1
	Conducta inapropiada	1
	Prácticas laborales	0
	Relaciones con Clientes	0
	TOTAL	6

Tabla 17.

Número de denuncias confirmadas, no confirmadas, en investigación, desglosadas por temas	2021			
	Número denuncias recibidas	% denuncias recibidas por tipo	Número denuncias confirmadas	% denuncias confirmadas por tipo
Revelación de información	0	0	0	0
Pago inapropiado	1	8%	0	0
Consultas	0	0	0	0
Violación de Políticas Corporativas	3	23%	1	50%
Prácticas laborales	6	46%	0	0
Robo de propiedad de la compañía	1	8%	0	0
Finanzas	0	0	0	0
Uso inadecuado de recursos de la compañía	0	0	0	0
Otros	2	15%	1	50%
TOTAL	13	100%	2	100%

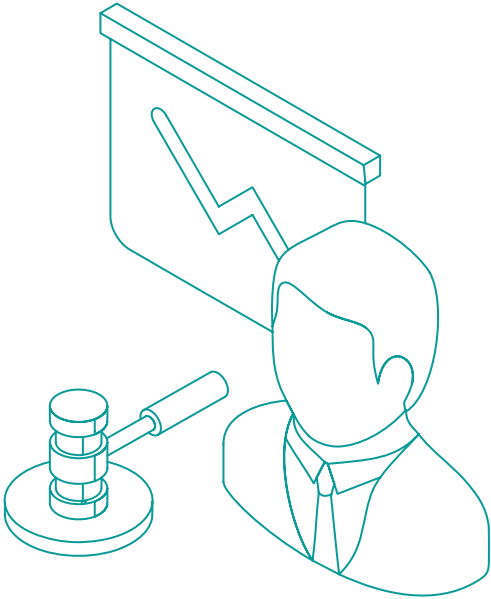
Nota: Nota: para ver los casos de denuncias de años anteriores por favor dirijase a la siguiente dirección: <http://www.surtigas.co/informes-de-gestion>

(103-2)
Resultados

- Actualización de la Identificación, valoración y controles aplicables a los **riesgos ABAC (Anti-Corrupción)** para los procesos críticos.
- Actualización de la identificación, valoración y controles de la matriz SOX de Surtigas.
- Actualización semestral de la matriz LAFT.
- Resultados por encima de lo esperado en los análisis de madurez del **programa ABAC y LAFT** de la compañía.
- Se realizó **capacitación virtual en Código de Conducta** al 100% de los funcionarios activos durante el periodo de capacitación.

(103-2)
Metas

- Avanzar en la implementación de señales de alerta para monitoreo, ajustadas a la naturaleza de las operaciones de la Compañía.



C. DERECHOS HUMANOS

(103-1)

Surtigas desde el año 2015 actúa con fundamento en su política de Derechos Humanos y a partir de noviembre de 2021, como empresa filial y controlada por Promigas, actualiza esta Política, adoptando los lineamientos del Corporativo en la que ratifica su total compromiso al acoger, respetar, reparar, cuando sea necesario y promocionar los Derechos Humanos (DD.HH) consagrados en la Carta Universal de las Naciones Unidas, incluido el Derecho Internacional Humanitario, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las disposiciones de la OIT, y las normas que de estos se derivan, en Colombia y en todos los países en los que tenga presencia, teniendo en cuenta las guías y buenas prácticas tales como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos redactados por la Oficina de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

(103-2)

La Política de DDHH, pasó a ser de aprobación de la Junta Directiva como máximo órgano de gobierno corporativo, a partir de ello se inició el proceso de socialización y está disponible para todos los grupos de interés en el siguiente enlace:

(103-3)

Resultados

Los principales proyectos, actividades o iniciativas que realizamos durante 2021 fueron:

1. Implementación de buenas prácticas y aprendizajes:

- Proceso de Certificación del Sistema de Gestión con enfoque de Género mediante la verificación de la implementación del sistema, logrando la certificación en el Sello Plata Equipares por parte del Ministerio del Trabajo.
- Análisis de riesgos sociales y ambientales en los nuevos proyectos para prevenir infracciones a los Derechos Humanos.

2. Formación y promoción DDHH con colaboradores:

- Capacitación virtual acerca del Código de Conducta enfocada en el fortalecimiento de nuestros principios y valores corporativos, y en la prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo.
- Adhesión del nuevo personal al Pacto Colectivo: Surtigas ofrece la oportunidad al nuevo personal con contrato indefinido a adherirse voluntariamente al Pacto Colectivo.
- Implementación de buenas prácticas en los procesos de selección que mitiguen el riesgo de discriminación, trabajo forzoso o trabajo infantil.
- Participación en la red de Pacto Global y en el Comité Paritario de Equidad de Género.
- Desarrollo de la Semana de la Equidad de Género – “Promoviendo la Igualdad como principio fundamental”; en la cual se desarrollaron diferentes actividades enfocadas a sensibilizar a toda la compañía sobre la igualdad.
- Fortalecimiento de los mecanismos de denuncia para la prevención, atención y restablecimiento de derechos.
- Curso virtual de 40 horas para 29 colaboradores, en alianza con Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y FENALCO, con los cuales se realizó el primer nivel de despliegue de la actualización de la Política DDHH para incorporarla en los procesos.

3. Promoción y sensibilización a contratistas en DDHH

(406-1)

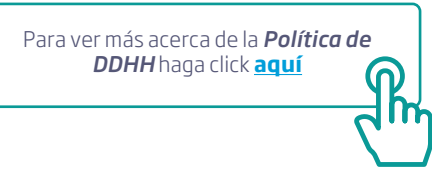
Durante el año, no se reportaron reclamaciones por casos de discriminación o algún tipo de vulneración de derechos.

Nuestro compromiso con los derechos humanos lo hacemos extensivo a nuestros proveedores y contratistas. Este compromiso nace de la necesidad de incorporarlos a la protección y promoción de estos.

(103-3)

Contamos con diferentes canales de comunicación para atender quejas o reclamos como la Línea Ética de Reportes Confidenciales, los reportes a nuestra Oficial de Cumplimiento o la exposición de los casos ante nuestro Comité de Convivencia.

Nuestro Comité está conformado por representantes del empleador y de los trabajadores, enfocado en prevenir el acoso laboral para proteger al personal de la compañía contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.



40
horas de
curso virtual



29
trabajadores
capacitados

(103-2)

Metas

- En 2023 recibir la certificación en Sello Oro del Sistema de Gestión Equipares. En este sentido, se implementaron en cada uno de los procesos las dimensiones requeridas para la alineación del cierre de brechas en equidad de género, obteniendo como resultado en la evaluación por el ente externo un puntaje de 96.01%/100 lo que permite obtener la certificación.
- A 2025, ser reconocidos como una empresa pionera y referente en el respeto, la promoción y la protección de los derechos humanos en la costa caribe de Colombia: 2025

D. GESTIÓN DE RIESGO

(103-1) (103-2) (103-3) (102-11)

La Gestión Integral de Riesgos facilita el proceso de toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos de la compañía al permitir que la alta dirección tenga una visión completa sobre los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

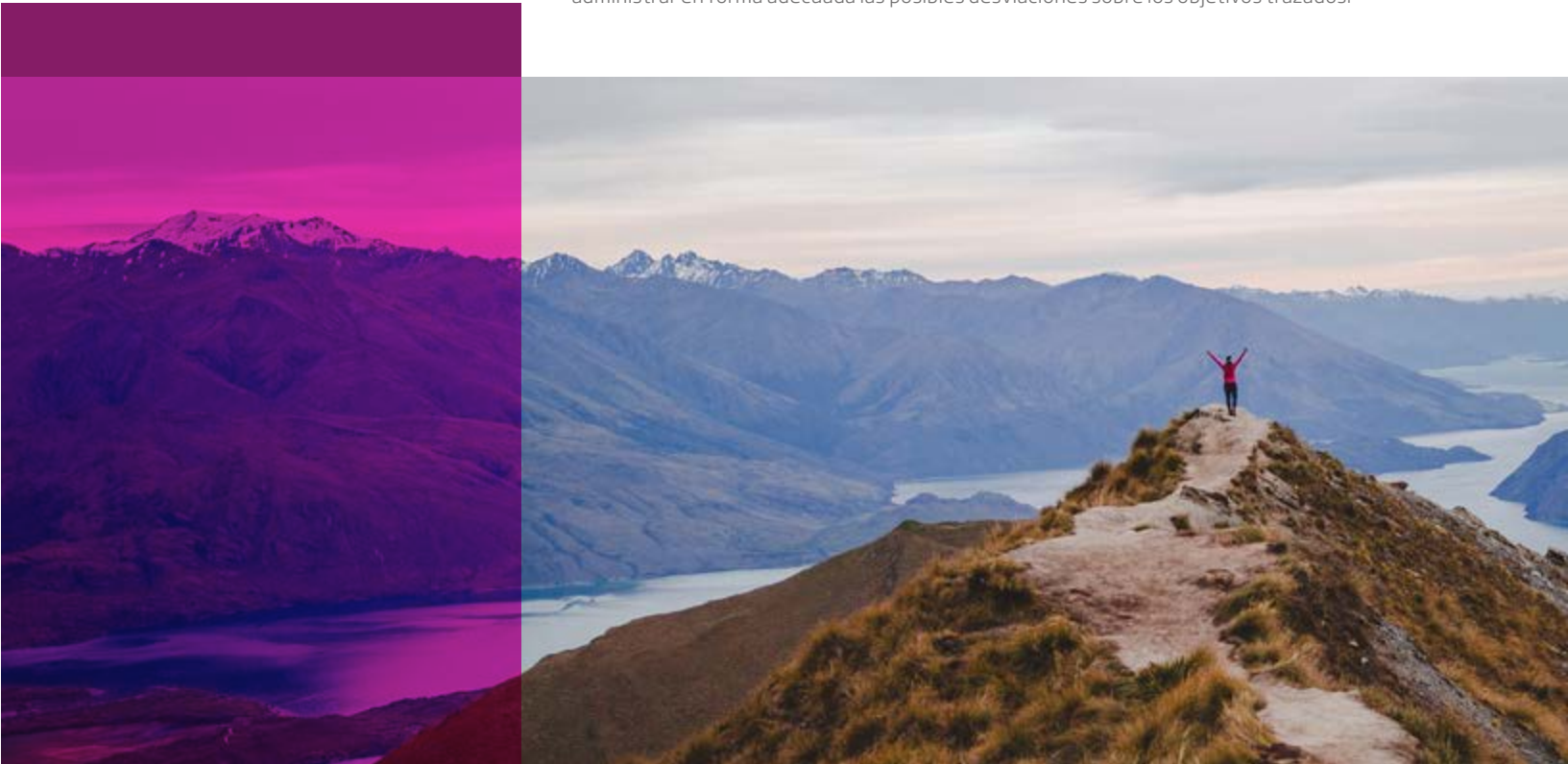
Surtigas tiene implementado el modelo de las tres líneas de defensa el cual busca gestionar de manera efectiva los riesgos a través de la asignación clara de las responsabilidades sobre la gestión del riesgo, control y supervisión, fortaleciendo el ambiente de control y cultura de riesgo en la organización. La segunda línea de defensa está conformada por la Jefatura de Riesgos y Cumplimiento, que tiene a cargo del seguimiento continuo al cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos en materia de Gestión de Riesgo.

Surtigas ha adoptado una política corporativa para la gestión integral de riesgos con el fin de asegurar una gestión eficaz de los riesgos que puedan generar desviaciones frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de procesos. Adicional se cuenta con un modelo de gobierno para la gestión integral de Riesgos donde se ejercen las funciones y responsabilidades para la gestión y el monitoreo de los riesgos, el cual se encuentra conformado por:

- Junta directiva
- Comité de Auditoría, Riesgo y Buen Gobierno Corporativo
- Jefatura de Riesgos y Cumplimiento
- Líderes de los Procesos de la compañía.

El modelo de gestión integral de riesgos de Surtigas cumple y toma como base los requisitos establecidos en el componente de “Evaluación de Riesgos” de COSO 2013, en la NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo, y en los demás requerimientos solicitados por los accionistas y/o Junta Directiva.

La metodología corporativa adoptada para la gestión integral de riesgos está conformada por un ciclo de 6 etapas: **Planear, Evaluar, Tratar, Monitorear, Reportar y Comunicar**; de esta manera se logra administrar en forma adecuada las posibles desviaciones sobre los objetivos trazados.



En la etapa de planeación, cada año realizamos en la compañía el ejercicio de Planeación Estratégica, donde hacemos la identificación y el análisis de los riesgos, impactos y oportunidades. Los riesgos estratégicos identificados, con sus respectivos impactos, son presentados a la Junta Directiva para su aprobación, previa presentación al Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.

Anualmente, se desarrollan mesas de trabajo para identificar o actualizar los riesgos por proceso. La evaluación de los riesgos se realiza a través de la valoración del impacto y probabilidad, los criterios para el impacto se encuentran definidos, considerando algunos elementos claves de la estrategia:

- Financiero
- Reputacional
- Cumplimiento Legal
- Pérdida de información
- Ambiental

Los criterios de valoración de la probabilidad definidos son los siguientes:

- Análisis por eventos ocurridos (Probabilidad cuantitativa).
- Análisis por características de la actividad (Probabilidad cualitativa).

Para el tratamiento de los riesgos claves, la alta dirección establece el apetito para priorizar el tratamiento del riesgo, según los resultados de la valoración residual, para los cuales la compañía establece los siguientes criterios de definición de mitigantes adicionales: Para los riesgos clasificados como “Extremo” se hace necesario que se definan mitigantes adicionales para la disminución de la probabilidad de ocurrencia y/o para amortiguar la consecuencia asociada a la materialización del riesgo, para los de nivel “Alto y Moderado” el líder del proceso puede plantear mitigantes adicionales de riesgos de acuerdo con el análisis de si es viable implementar los mismos.

Con el objetivo de fortalecer y evaluar la gestión de riesgos e identificar la tendencia, comportamiento y evolución de los riesgos evaluamos el siguiente indicador de riesgos KRI (por sus siglas en inglés Key Risk Indicator) y un (1) indicador KPI (por sus siglas en inglés Key Performance Indicator), así: Indicadores claves de riesgos – KRI- Cumplimiento de los planes de acción adicionales para mitigación de riesgos de Procesos (%). Indicadores claves de desempeño – KPI-Cumplimiento del plan de monitoreo de los controles de los RIMI.

Así mismo, identificamos el siguiente riesgo emergente para nuestro negocio: Cambios en los comportamientos del consumidor en toda la cadena de valor que pueden afectar la demanda de gas natural.

(103-2)
Resultados

- Se realizó la identificación, valoración, control y el monitoreo de los riesgos estratégicos.
- Se actualizó la colorimetría corporativa, para la valoración, o a los riesgos por procesos.
- Se realizó la actualización de la identificación, valoración y seguimiento a los controles de la matriz SOX de Surtigas.
- Se identificaron los riesgos para los siguientes proyectos: Canutal, Chijete, Canutalito, Juanautos, Ladrillera La Clay y Puerto Bahía.

Tabla 18.

(Promigas1) INDICADOR	Surtigas			
	2018	2019	2020	2021
Cumplimiento de planes de acción para mitigación de riesgos (%)	92	91	95	96,67
Número total de violaciones a la seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad.	0	0	0	1

(103-2)
Metas

- Afianzamiento de la metodología corporativa Gobierno, Riesgo y Cumplimiento -GRC-.

(102-40)
E. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La relación con los grupos de interés es planificada y está alineada con la estrategia de negocio. Esta relación se convierte así en un proceso de aprendizaje en el que Surtigas junto a sus grupos de interés comprenden mejor las motivaciones, formas de trabajo, expectativas e intereses.

Una adecuada planificación estratégica de la relación con los grupos de interés se puede traducir en objetivos claros de corto, mediano y largo plazo, así como también en mejores procesos de toma de decisiones, internas.

La identificación y priorización de grupos de interés nos permite establecer focalizadamente los canales de comunicación y tipos de relacionamiento, haciendo de ellos canales expeditos, fluidos y constantes, en los cuales damos respuesta, soluciones y al mismo tiempo comunicamos cambios significativos.

En 2021, construimos el Manual de Relaciones con la Comunidad con el objeto de Establecer lineamientos que sirvan para orientar la interacción y el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades y con los diferentes actores sociales que inciden en el desarrollo de los territorios en el área de influencia de Surtigas para aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las regiones donde se desarrollan nuestras operaciones.

Ver la política de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Para ver más acerca de la política de
Relacionamiento con Grupos de Interés
haga click [aquí](#)





04

NUESTRO
NEGOCIO



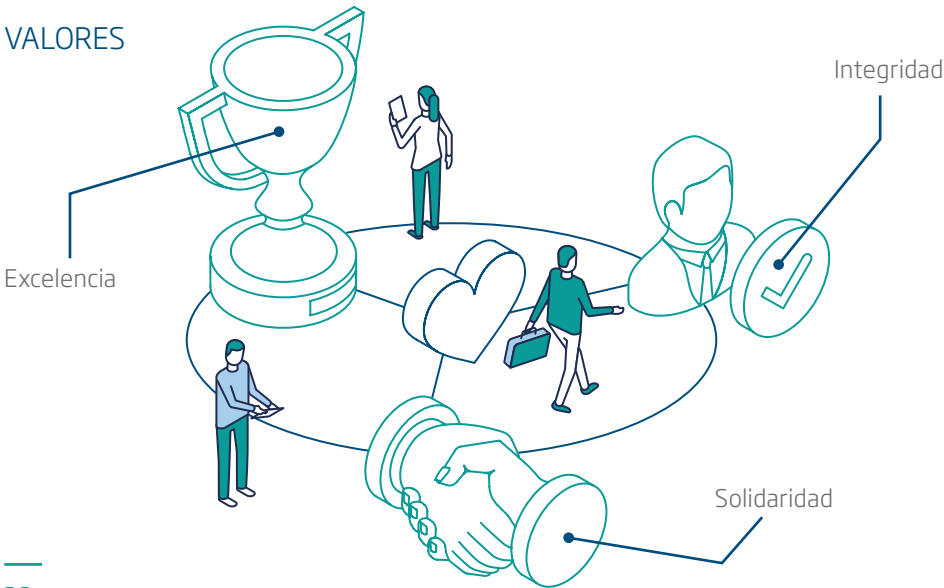
EXCELENCIA, INTEGRIDAD
Y SOLIDARIDAD, VALORES
QUE NOS IDENTIFICAN COMO
COLABORADORES DE SURTIGAS.

En Surtigas creemos firmemente en la sostenibilidad con un enfoque transversal, buscando siempre generar valor económico, social y ambiental duradero a los grupos de interés de la compañía, donde el foco fundamental es el ser humano como centro de todas las actuaciones.

Nuestro accionar está sustentado en la ética y en la transparencia, dando un tratamiento responsable y efectivo a las oportunidades y a los riesgos derivados de nuestra gestión. Todo esto con el fin último de propiciar un desarrollo sostenible.

Nuestra Misión es contribuir a alcanzar mejores niveles de calidad de vida mediante la prestación del servicio público de gas natural y negocios asociados que generan bienestar a nuestros grupos de interés y aportan al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos.

VALORES



La Visión de la compañía es consolidar el liderazgo como empresa de servicios públicos en las regiones donde hacemos presencia y proyectar nuestro modelo de negocio a los mercados internacionales, afianzando la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés.

Además, contamos con una Política Corporativa en la que nos comprometemos con el desarrollo de una organización socialmente responsable, buscando permanentemente el equilibrio entre los componentes económico, ambiental y social, con efectividad, en sus actividades bajo, ambiente ético. Esta política puede ser consultada en el siguiente enlace. >

Los valores que nos identifican como colaboradores de Surtigas nos dan la dirección para nuestro actuar como ciudadanos, como trabajadores y como personas, estos son:

Para ver más acerca de la política de **Direccionamiento Estratégico** haga click [aquí](#)

Para ver más detalle sobre nuestros principios y valores, ver capítulo: **Cultura Ética** haga click [aquí](#)

3
focos
estratégicos

9
objetivos
estratégicos

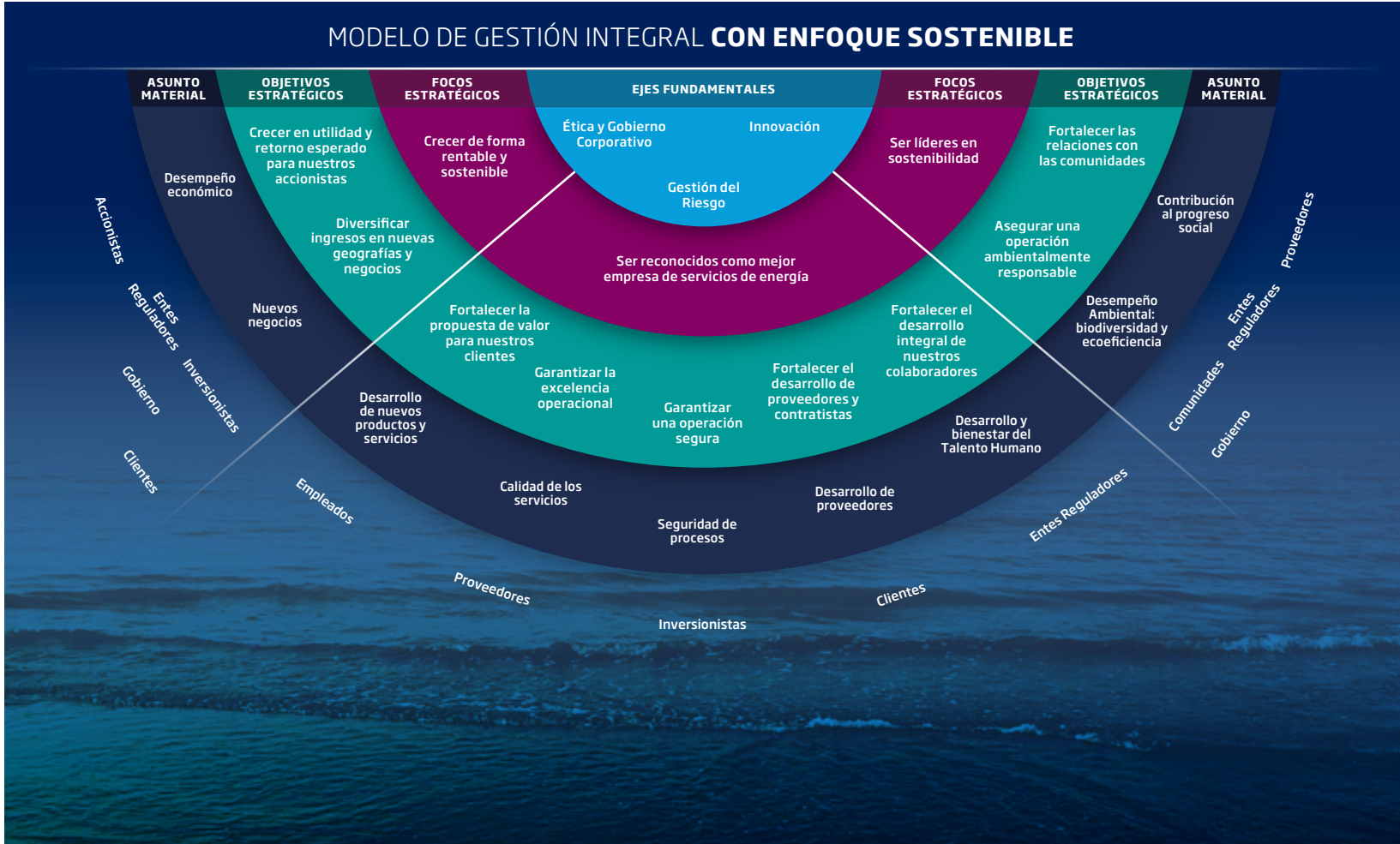
A. GESTIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE SOSTENIBLE

La compañía se alinea estratégicamente con el Modelo de Gestión propuesto por nuestro accionista mayoritario, Promigas, basándonos en 3 focos estratégicos y 9 objetivos estratégicos de donde se derivan nuestros asuntos materiales. Ver gráfico abajo.

Como resultado de este proceso hoy contamos con un Sistema de Gestión Integral certificado, con enfoque de sostenibilidad que da respuesta a los lineamientos estratégicos de Surtigas para mejorar continuamente nuestro desempeño y proyectarla como una empresa sostenible a largo plazo. Además, se ha convertido en una herramienta de apoyo para los responsables de los procesos, garantizándonos el logro efectivo de todos los objetivos trazados.

Contar con un Sistema de Gestión Integral le trae beneficios adicionales a la compañía, como:

- Ordenamiento de la estructura interna, lo que nos facilita la definición de objetivos, autoridades y responsabilidades, así como una comunicación más fluida que facilita el logro de los objetivos.
- Incremento de la satisfacción de nuestros clientes mediante procesos más efectivos que permiten el mejoramiento continuo.
- Reducción de costos debido a menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, pérdidas de materiales y la minimización de los tiempos de ciclos de trabajo.
- Ambientes de trabajo seguros y saludables que previenen lesiones y enfermedades laborales.
- Prevención de la contaminación y preservación del ambiente mediante el control de los impactos negativos que puede generar nuestra operación.
- Control adecuado de los riesgos que pueden afectar significativamente el negocio.
- Cumplimiento de los requisitos legales.



B. MATERIALIDAD

(102-46)

Contamos con 9 asuntos materiales que surgen del análisis de los objetivos estratégicos de la compañía, así como de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, las nuevas estrategias de negocios y la evaluación de nuestro contexto interno y externo, siendo estos los pilares de un enfoque sostenible para nuestra compañía.

(102-47)

A continuación se describen los asuntos materiales de Surtigas.

1. Desempeño económico

Buscamos la excelencia financiera por medio de un modelo de crecimiento sostenible que agrega valor no solo a nuestros accionistas y sino a todos grupos de interés para construir sociedad.

Propiciamos el rendimiento esperado y el crecimiento sostenido a través de una efectiva identificación de oportunidades y gestión de las inversiones y los recursos, acorde con los niveles de riesgo.

2. Nuevos negocios

Identificamos, evaluamos y desarrollamos nuevas oportunidades de negocios para

garantizar nuestra sostenibilidad con el desarrollo de negocios energéticos integrales, de bajo impacto en carbono y acorde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y la sociedad en general, que nos permita ser competitivos y un referente de innovación en el sector energético.

3. Desarrollo de nuevos productos y servicios

El propósito de crecimiento sostenido del negocio, así como la persistente vocación de atender las necesidades de nuestros clientes, nos lleva a emprender un ciclo constante de acciones y proyectos de innovación que culmina en la generación de nuevos productos y servicios.

Para alcanzar de manera sistemática este resultado, se hace necesario desarrollar una disciplina de análisis de tendencias del negocio, anticipación de necesidades de nuestros clientes, identificación de oportunidades, ejecución de pilotos de alto desempeño y finalmente el escalamiento del nuevo producto o servicio a los mercados de interés.



4. Calidad de los servicios

Como una medida estratégica que potencia la capacidad de respuesta corporativa para prestar servicios confiables y de calidad, garantizamos a nuestros clientes un servicio oportuno, confiable y seguro, que esté a la vanguardia de sus necesidades y expectativas, y que nos permita brindar soluciones de valor agregado alineadas con nuestra cultura interna de calidad.

5. Seguridad de procesos

Garantizamos la seguridad de nuestras operaciones, proporcionando condiciones adecuadas y fortaleciendo la cultura de prevención y los comportamientos sanos y seguros.

La seguridad de nuestros empleados, contratistas, clientes y comunidades es una de nuestras prioridades, por lo que trabajamos desde la prevención y mitigación de riesgos en los procesos.

6. Desarrollo de proveedores

Contar con proveedores y contratistas que ofrezcan los bienes y servicios necesarios para la operación del negocio en el marco de buenas prácticas ambientales y sociales.

7. Desarrollo y bienestar del Talento Humano

Es nuestro propósito garantizar que la organización cuente con un equipo humano competente para el logro de sus objetivos, promoviendo su salud, el desarrollo integral y un clima y cultura organizacional alineadas con la estrategia corporativa.

8. Desempeño Ambiental: biodiversidad y ecoeficiencia

Tenemos un sólido sistema de gestión ambiental para todas nuestras operaciones y extendemos nuestros compromisos y actuaciones en materia de cambio climático a nuestra cadena de suministro. Acompañamos las operaciones y procesos de las compañías con iniciativas que generan valor ambiental y social, promoviendo una actuación ambientalmente responsable que incluye el manejo y la compensación de los impactos. Propondemos por la conservación de la biodiversidad y contribuimos a minimizar los impactos causados por el clima, gestionando adecuadamente los riesgos y aprovechando las oportunidades.

Nuestra Política Ambiental incluye compromisos explícitos en el cuidado de la biodiversidad y en temas de cambio climático, promoviendo buenas prácticas que integren la gestión ambiental a nuestros procesos de riesgos para identificarlos oportunamente y encontrar soluciones de negocio.

9. Contribución al progreso social

Aportamos a la transformación social de las regiones en donde se desarrollan nuestras operaciones, construimos relaciones de confianza y mutuo beneficio con los actores sociales en zonas de influencia, especialmente con las comunidades, dando un trato especial al relacionamiento con las comunidades étnicas e implementando las medidas requeridas para garantizar el cumplimiento de la política de Derechos Humanos de la organización.



Otros asuntos relevantes identificados son:

Ética y Gobierno Corporativo

Desarrollamos nuestras actividades en el marco de las mejores prácticas de gobierno corporativo, promoviendo una conducta ética y transparente en los negocios.

Gestión del Riesgo

Gestionar los riesgos como parte de nuestro sistema de gestión integral, minimizando la probabilidad de ocurrencia, mitigando su impacto en los resultados de la organización y reduciendo los efectos que puedan afectar a las partes interesadas y a la continuidad del negocio.

Innovación

Entendemos que la innovación es un proceso humano, donde converge nuestra habilidad de entender y anticipar las necesidades y tendencias del entorno con nuestra estrategia, recursos y posición en el mercado, para crear y construir nuevo valor y lograr capturarlo para ponerlo al servicio de nuestros grupos de interés.

C. ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para nuestra compañía es estratégico alinearnos a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) porque nos permiten identificar futuras oportunidades de crecimiento, mejorar el valor de la sostenibilidad empresarial, usar nuestros recursos de manera más eficiente y fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés. Gracias a esto podemos hablar en el mismo lenguaje y tener el mismo propósito compartido de las organizaciones que le apuestan a la sostenibilidad. Además, nos permite seguir los lineamientos de Promigas en nuestro compromiso con el Pacto Global.

Nuestro modelo de gestión integral se fortalece y se actualiza teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, en el que establecimos pilares y propósitos alineados a nuestra estrategia corporativa y a los asuntos materiales vinculados a estos, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del entorno y nuestra realidad corporativa. Como resultado, integramos como temas emergentes aspectos como la cyber seguridad y el acceso a la energía

para clientes vulnerables, también se avanzó hacia la descarbonización del portafolio y la investigación e implementación de proyectos que impliquen nuevas formas de energía.

De manera periódica analizamos nuestro modelo de sostenibilidad en perspectiva, teniendo en cuenta los mejores referentes en sostenibilidad, optando por estándares que nos permitan mejorar el desempeño organizacional. En los últimos 5 años hemos realizado un ejercicio interno de medición de los indicadores y asuntos que se contemplan en el Dow Jones Sustainability Index - DJSI. Además, hemos identificado oportunidades de crecimiento y contribución del negocio de cara a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cumpliendo con los lineamientos de Promigas hemos definido los siguientes ODS como prioritarios para Surtigas.

Estos cuatro focos de la Agenda 2030 nos marcan un desafío claro para avanzar en la estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés, así como al cumplimiento de temas estratégicos para nuestro negocio.

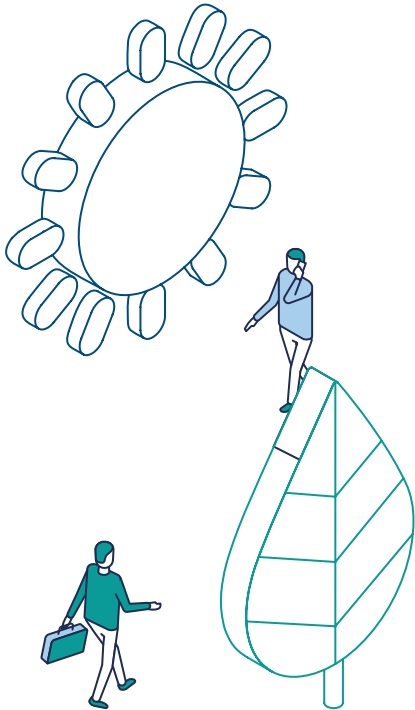


Tabla 19.

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Asunto material relacionado	Acciones realizadas en el 2021
<div><div>4</div><div>EDUCACIÓN DE CALIDAD</div><div></div></div> <div>ODS 4</div> <div>Garantizar una educación de calidad incluyente y equitativa, y la promoción de oportunidades de aprendizaje para toda la vida para todos.</div>	<ul style="list-style-type: none">Desarrollo y bienestar del Talento Humano.Desarrollo social.	<ul style="list-style-type: none">Programa de formación de los colaboradoresPrograma de becas a los colaboradores y sus hijos.Jóvenes beneficiados por pasantías o prácticas en Surtigas.Educación para el empleo Juvenil y el emprendimiento.
<div><div>7</div><div>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div><div></div></div> <div>ODS 7</div> <div>Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.</div>	<ul style="list-style-type: none">Desarrollo de nuevos productos y servicios.Nuevos negocios.Calidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none">Puesta en funcionamiento de las plantas de energía fotovoltaicas, Parque solar Canal del dique y Centro Comercial Caribe Plaza y Nuevos proyectos.Nuevos usuarios gasificados.Acceso a cocinas modernas en zonas rurales y urbanas para estratos 1,2,3.Implementación del proyecto de medición inteligente.Vehículos dedicados o convertidos a GNV.
<div><div>13</div><div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div><div></div></div> <div>ODS 13</div> <div>Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos.</div>	<ul style="list-style-type: none">Desempeño Ambiental: biodiversidad y ecoeficiencia.	<ul style="list-style-type: none">Adhesión la iniciativa de la ONU Caring for Climate.Mantenimiento de las compensaciones forestales.Reducción de la huella de carbono comparado con 2020.Programas de uso y aprovechamiento de recursos naturales registraron disminuciones hasta del 40% de ahorro.
<div><div>15</div><div>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</div><div></div></div> <div>ODS 15</div> <div>Controlar y gestionar los impactos en los diferentes ecosistemas durante el desarrollo de la construcción de redes y aportar con la siembra de árboles a la calidad del aire en nuestra zona de influencia.</div>	<ul style="list-style-type: none">Desempeño Ambiental: biodiversidad y ecoeficiencia.	<ul style="list-style-type: none">Se instalaron 121,31 Km lineales de redes de gas natural garantizando la conservación y protección de la flora y la fauna.Continuamos con las campañas de sensibilización para promover el uso del gas natural para la cocción de alimentos en las poblaciones donde operamos, con el fin de evitar la tala de árboles.



05

NUESTROS
PROPOSITOS



EL 2021 FUE UN AÑO MARCADO POR LA INCERTIDUMBRE. SIN EMBARGO, LA ECONOMÍA MUNDIAL MOSTRÓ RESILIENCIA ANTE LAS ADVERSIDADES.

A. CRECER DE FORMA RENTABLE Y SOSTENIBLE

I. Entorno Económico 2021

El 2021 fue un año marcado por la incertidumbre asociada a la evolución de la pandemia, el origen de nuevas variantes y olas de contagios, la crisis energética, y las disrupciones en las cadenas globales de suministro. Sin embargo, la economía mundial mostró resiliencia ante las adversidades presentadas a lo largo del año y se enmarcó en un importante proceso de recuperación, en donde la campaña de vacunación en gran parte del mundo jugó un papel importante, debido a que llevó al cese de las medidas de contención y al retorno de las actividades golpeadas a nivel mundial un año atrás.

La economía estadounidense registró una fuerte recuperación en el 2021, después de experimentar una contracción de 3,4% en el 2020. Esta recuperación estuvo impulsada por la reapertura de actividades y por el apoyo fiscal que generó un estímulo en la economía a través del aumento del consumo privado. Lo anterior fue posible gracias a la ambiciosa campaña de vacunación que comenzó en diciembre del 2020. No obstante, la alta tasa inflacionaria provocada principalmente por los atascos en las cadenas de suministro y la crisis energética frenó parcialmente el crecimiento económico del país y aumentó la preocupación de los consumidores al ver como disminuía su poder adquisitivo.

Durante el 2021, el precio promedio internacional del petróleo Brent incrementó 63,5% frente al año anterior. El alza en los precios del petróleo se debió por el cumplimiento en el recorte de la

OPEP+ y el avance en el proceso de vacunación contra el COVID-19, el cual ha llevado a un aumento en la demanda por parte de Estados Unidos, la Unión Europea y China.

Bajo este contexto internacional, la moneda colombiana cerró en \$3.981, registrando una devaluación del 15,98% con respecto al cierre del 2020. Este comportamiento se explica por la alta inflación a nivel mundial, una crisis energética más profunda, el cambio de las expectativas de un posible aumento en las tasas por parte de la FED y el aumento de la prima de riesgo país a nivel local en medio de una incertidumbre sociopolítica, lo cual incidió en la consecuente pérdida del grado de inversión por parte de Standard & Poor's y Fitch Ratings a mitad de año.

La economía colombiana presentó un crecimiento del 9,7% durante el 2021, el cual se dio principalmente por la reactivación de la economía, en donde se evidenció un incremento en la demanda interna debido a un buen comportamiento en materia de consumo de los hogares. El crecimiento económico en Colombia pudo ser superior, sin embargo, las restricciones a la movilidad y el paro nacional redujeron su velocidad de recuperación.

Durante el 2021, el mundo enfrentó un fenómeno inflacionario y Colombia no fue ajena a esta situación, registrando una inflación del 5,62%, cifra que estuvo por encima del rango meta del Banco de la República. Este aumento

inflacionario obedeció a factores como la crisis de los contenedores y las disrupciones en las cadenas de suministro, altos precios de los commodities, la escasez de semiconductores, y un exceso de demanda a causa de ahorros acumulados en 2020.

En el frente fiscal, en 2021 entró en vigor el Proyecto de Inversión Social en vista de la necesidad adicional de ingresos estructurales que el país requiere para disminuir los altos niveles de déficit generados por la crisis económica, y garantizar la sostenibilidad de las finanzas públicas en el largo plazo. Si bien esta reforma no era la técnicamente deseable, sí fue la políticamente posible luego del retiro del fallido Proyecto de Ley de Solidaridad Sostenible. Por otro lado, las cuentas fiscales observadas han reflejado una importante recuperación en línea con el mayor recaudo tributario vía crecimiento económico.

II. Desempeño económico

(103-1) (103-2) (103-3)

A través de un crecimiento económico financiero planificado y sostenido impactamos en todos los eslabones de la cadena de valor, una vez identificadas las oportunidades y riesgos asociados a cada uno de nuestros procesos, damos paso a la gestión de las inversiones y los recursos disponibles.

La gestión de nuestro desempeño económico y financiero, la administración de los recursos con enfoque en la responsabilidad social, los temas tarifarios, el seguimiento a la ejecución presupuestal y las evaluaciones financieras a los proyectos, están enmarcadas en los lineamientos o políticas con Metas, responsable y recursos definidos.

Los estados financieros son preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los mismos son reportados a los entes de control de acuerdo con los requerimientos establecidos por cada uno de ellos.

Realizamos seguimiento de manera permanente a los resultados financieros de la compañía, de acuerdo con las políticas y procedimientos que orientan la revisión y análisis de los mismos. Estos controles son realizados de manera mensual, semestral y/o anual. Adicionalmente los estados financieros de la empresa son auditados por la revisoría fiscal y presentados ante la Junta Directiva para su aprobación.

9,7%
crecimiento de la
economía en 2021

5,62%
inflación en 2021



120%

utilidad bruta

127%

utilidad operacional

116%

utilidad neta



(103-2)
Resultados

En el 2021, obtuvimos resultados financieros sobresalientes, muy a pesar de los efectos colaterales que trajo consigo la pandemia por Covid-19, registrando incrementos tanto a nivel operacional como no operacional. La utilidad operacional y neta crecieron en un 27% y 12%, con relación al 2020, ubicándose en COP 133.710 millones y COP 108.241 millones de pesos, respectivamente.

En ese mismo sentido, se logró el cumplimiento del 120% en la utilidad bruta, un 127% en la utilidad operacional y un 116% en la utilidad neta. También se destaca el éxito de las estrategias implementadas en el negocio de financiación no bancaria, y en la contratación de gas natural, la reactivación de trabajos varios, el control y seguimiento en los gastos de administración,

operación y mantenimiento los cuales tuvieron un cumplimiento del 100% lo que refleja la gestión eficiente por parte de la administración y de las diferentes áreas de la compañía.

Logramos mantener, con una perspectiva estable, la **calificación AAA** otorgada por la calificadora de riesgos **Fitch Ratings Colombia S.A.**

Logramos incrementar las colocaciones en el Negocio de Financiación no Bancaria en un **186%** pasando de COP 80.824 millones disponibles para créditos a COP 231.145 millones, gracias a la implementación de la estrategia corporativa enfocada en la ampliación de usuarios beneficiarios de los créditos, ampliación con responsabilidad de los cupos aprobados a usuarios con buen comportamiento de pago y el despliegue del nuevo modelo de transacciones digitales.

Tabla 20.

Desempeño Económico	2017	2018	2019	2020	2021
Valor económico generado (VEG)	847.855	856.761	1.009.818	1.004.367	1.105.182
Ingresos operacionales	814.243	831.666	975.237	941.961	1.058.530
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	6.216	5.704	4.669	4.788	2.631
Ingreso Método de Participación Patrimonial	822	742	221	22.855	8.276
Otros ingresos no operacionales	26.574	18.650	29.690	34.763	35.745
Valor económico distribuido	767.557	769.732	880.263	863.275	938.528
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	650.531	663.942	774.127	752.986	817.698
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios (salarios, contribuciones a pensiones, seguros, indemnizaciones, otros pagos al gobierno en nombre de los empleados, entre otros)	38.364	40.740	41.880	35.223	46.038
Dividendos a los accionistas (proyecto de distribución de utilidades)	—	—	—	—	—
Pago de intereses	31.903	27.024	23.839	24.711	17.764
Pagos al gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	44.701	35.881	38.207	44.061	54.698
Inversiones en la comunidad	2.058	2.145	2.210	6.294	2.331
Valor económico retenido	80.298	87.030	129.555	141.092	166.654
Ebitda	109.410	115.930	147.390	141.096	177.854
Utilidad neta	46.587	57.559	77.318	96.538	108.241

Tabla 21.

(102-7) Capacidad contratada	2018	2019	2020	2021
Capacidad contratada del sistema de transporte (regulado)	17.200	18.200	18.200	18.200
Capacidad contratada del sistema de transporte (no regulado)	56.695	64.124	62.300	57.700

Tabla 22.

Volumen de Gas vendido	2020	Dic-21	Ppto	Ejecución
		2021	2021	Presupuesto
Volumen de Gas (millones de m3)	768,72	762,96	749,63	102%

(103-2)
Metas

- Posicionarnos como un jugador clave en el mercado de energías limpias con la ejecución de nuevos proyectos de generación de energía solar, logrando con esto ampliar nuestra presencia en el mercado, diversificar la canasta de ingresos y contribuir en la reactivación económica del país.
- Obtener la aprobación del expediente tarifario de acuerdo con la metodología definitiva, garantizando un horizonte regulatorio estable para la compañía que se vea traducida en la generación de mayores ingresos. Contar con una metodología de comercialización y su respectiva aprobación de cargos.
- Mantener la Calificación de Riesgos AAA con perspectiva estable.
- Aumentar la colocación en nuestro negocio de Financiación No Bancaria – FNB aproximadamente en un 11% con respecto a 2021, apalancados en la masificación y consolidación de las plataformas digitales y modelo robustos de otorgamiento de créditos.
- Aumentar el Ebitda de la compañía en un 4% con respecto al 2021.
- Lograr mantener con un buen comportamiento de pago, a los usuarios refinanciados en los nuevos planes de cartera.
- Consecución de recursos a la conexión e interna
- Consolidar la implementación del Modelo de Excelencia Operacional elevando el desempeño de las cadenas de valor, aumentando la eficiencia de los procesos, para obtener una reducción en nuestros costos y gastos de operación y el mejoramiento en los niveles de servicio a nuestros usuarios.

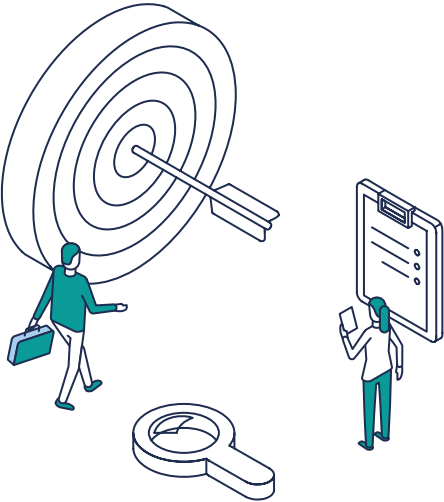
III. Nuevos negocios

(103-1) (103-2) (103-3)

Surtigas continúa afianzándose en el mercado de energías renovables, buscando contribuir con la mejora del medio ambiente y posicionándose como un jugador relevante en la generación de energías no convencionales.

Durante los próximos años, desarrollaremos proyectos e impulsaremos la utilización de estas fuentes limpias de energía y complementarias al gas natural, propiciando la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el desarrollo económico sostenible del país y la seguridad del abastecimiento energético.

La compañía ofrece en esta línea de negocio contratos de suministro de energía (PPA), donde se realiza la inversión, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la solución, sin que el cliente requiera hacer inversiones de capital, de tal manera que se concentre en su negocio “Core”.





5,6 Mwp
potencia en
Parque Solar Canal
del Dique

1,4 Mwp
energía generada
Centro Comercial
Caribe Plaza

En la actualidad ofrecemos energía como servicio, con un portafolio de servicios energéticos que consiste en:

- La venta de energía eléctrica generada a partir de paneles solares fotovoltaicos.
- La venta de energía eléctrica y térmica (agua fría, agua caliente, vapor y calor directo) generada a través de motores de combustión interna o microturbinas mediante proyectos de cogeneración o trigeneración con gas natural.
- La gestión eficiente de la energía.

El equipo de especialistas de la compañía es el encargado de atender estos proyectos y ofrecer soluciones a la medida de cada necesidad.

En los próximos años, Surtigas está llamada a orquestar un ecosistema de colaboración alrededor de los servicios de energía y confort (Energy & confort as a service), a través de un modelo de negocio Partner of Partners cuyo

propósito es satisfacer las necesidades del cliente en todo el ciclo de vida, simplificando la experiencia de uso y obteniendo ahorros en sus costos energéticos. Con este propósito en mente, en Surtigas desarrollamos nuevos negocios, productos y servicios en aras de fortalecer nuestra propuesta de valor para los clientes actuales y potenciales, convirtiéndonos en un aliado Integral.

Con la entrada en operación de los proyectos solares Parque Solar Canal del Dique y Centro comercial Caribe Plaza localizados en el departamento de Bolívar, la compañía avanza exitosamente en su objetivo de ser un referente en el mercado de los energéticos en nuestra región.

El Parque Solar Canal del Dique, es un proyecto de 5,6 MWp de potencia construida ubicado en el municipio de Arjona en un terreno de 13 hectáreas, el cual genera 11.300.000 kWh/año de energía eléctrica para el consumo de las estaciones de bombeo de agua cruda, Dolores

Tabla 23.

Proyecciones de nuevos negocios	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
m3 de biogás producidos	0	0	0	0	0	0	0
Consumo de millones BTU día	42.958	58.245	66.082	62.018	86.966	70.939	72.309
Potencia Eléctrica Instalada (MW)	0	0	0	0	0	0	6,6
Capacidad Toneladas Refrigeradas (TR)	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 24.

Inversión en innovación	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Monto total de inversión	240.000.000	262.500.000	777.075.549	1.438.847.821	5.716.424.544	22.835.872.122
Monto total de inversión en nuevos negocios	110.000.000	262.500.000	777.075.549	1.438.847.821	5.301.313.722	16.148.996.021
Porcentaje de inversión en nuevos negocios	46%	100%	100%	100%	93%	71%
Porcentaje de ebitda por nuevos negocios	0	0	0	0	0	0

y Piedrecitas, pertenecientes a la empresa Aguas de Cartagena, y cuya inversión asciende a \$19.000 millones de pesos.

Por otra parte, el Centro comercial Caribe Plaza hoy también se beneficia de la energía solar, con 2.466 paneles instalados en sus cubiertas y cerca de 1,4 GWh de energía generada, está reemplazando aprox. el 30% de su consumo por energía renovable. Para este proyecto de aproximadamente 1 megavatio (MW) de potencia instalada Surtigas realizó una inversión de más de \$3.800 millones de pesos.

Estas iniciativas permiten a nuestros clientes ahorros en su operación, y evitan la emisión a la atmosfera de aproximadamente 7.500 toneladas de CO2 equivalentes al año, lo que equivale aproximadamente al carbono absorbido por 930 hectáreas de bosque en un año.

Durante el 2021, a través del modelo de negocio de energía como servicio (EaaS), y bajo el marco del concepto Business-to-Business (B2B), llegamos a ofrecer más de 60 nuevas propuestas de eficiencia energética a través de paneles solares fotovoltaicos y proyectos de generación de energía con gas natural, y firmamos un contrato para el suministro de energía fotovoltaica a la empresa Juanautos El Cerro SAS en su sede ubicada en la Zona Franca Parque Central en la ciudad de Cartagena.

Para el logro de los objetivos comerciales, en Surtigas monitoreamos permanentemente la efectividad de nuestra gestión a través del seguimiento del plan estratégico presentado anualmente a nuestra Junta Directiva, en el cual se trazan compromisos de cumplimiento de Ebitda para cada una de las líneas de negocio y sus segmentos asociados; en el año 2021 se generaron ingresos por \$186.574.661 derivados de los proyectos de soluciones energéticas.

La innovación es un principio corporativo que rige nuestras actividades en cada una de las líneas de negocio; una herramienta para alcanzar la excelencia operacional en nuestros procesos, incrementar nuestra oferta de valor y competitividad en mercados de energía nacionales e internacionales, y un medio para entregar valor a nuestros grupos de interés, garantizando la sostenibilidad de Surtigas.

En Surtigas innovamos para trascender y para construir un futuro sostenible donde nuestro portafolio de productos y servicios cumplan un papel preponderante en el mercado y la sociedad.

En la compañía a través de un proceso sistemático innovamos permanentemente para fortalecer la propuesta de valor a nuestros clientes, diversificando y enriqueciendo

SURTIGAS ESTÁ
LLAMADA A ORQUESTAR
UN ECOSISTEMA DE
COLABORACIÓN ALREDEDOR
DE LOS SERVICIOS DE
ENERGÍA Y CONFORT.



nuestro portafolio de productos y servicios, garantizando nuevos flujos de Ingresos, manteniendo procesos eficientes, seguros y flexibles, soportados en las tecnologías digitales y ciencia de datos, para maximizar la captura de valor que impacten los diferentes sectores que atendemos.

Durante 2021 avanzamos en el fortalecimiento de una cultura centrada en la constante transformación y la adaptación a través de campañas y torneos de innovación que permiten conocer pequeñas o grandes transformaciones en los procesos y que impactan finalmente en la calidad de los servicios.

La alta dirección de la compañía ha venido socializando la importancia de la innovación, fomentado iniciativas que han surgido en las diferentes cadenas de valor y los demás procesos.

**(103-2)
Metas**

- Aumentar las inversiones en iniciativas innovadoras dirigidas a nuevos productos y servicios.
- Incrementar el número de horas equivalentes enfocadas a proyectos de innovación en toda la organización.
- Continuar trabajando en el proceso de Transformación Cultural utilizando las plataformas digitales.
- Fortalecer las capacidades de innovación en los colaboradores.
- Proporcionar herramientas a las diferentes áreas dentro de la organización para el desarrollo adecuado de iniciativas.
- Establecer equipos de vigilancia tecnológica local.
- Potencializar los proyectos que se vienen desarrollando

**Línea de Negocio:
Gas Natural Vehicular (GNV)**

(103-1) (103-2) (103-3)

La línea de negocio GNV es uno de los pilares para el cumplimiento de los retos estratégicos de la compañía, convirtiéndose en un importante vector de crecimiento en el mercado de los vehículos livianos particulares y públicos y en el mercado de vehículos pesados con motores 100% dedicados a gas natural, en este sentido, la compañía desarrolla nuevas líneas y segmentos de negocios, aplicaciones y tecnologías para estos dos mercados.

A través de esta línea de negocio, obtuvimos ingresos por COP 31.746 millones y un Ebitda por valor de COP 5.709 millones, con un cumplimiento del 123%. A diciembre de 2021 cerramos con una venta de 33.532 millones de m3, para un crecimiento del 19% vs 2020 y alcanzamos una utilidad bruta de COP 7.066 millones, para un cumplimiento del 115% del presupuesto. La reactivación del mercado del GNV fue sostenida en el último trimestre de 2021, posterior a los estancamientos asociados al COVID 19, paros y bloqueos a nivel nacional; la reactivación en consumo de volumen de GNV vs 2019 es del 81%.

El proyecto de GNV nos permite realizar contratos de compras de gas a futuro, cubriendo alzas en el precio, asegurando la competitividad necesaria para nuestros clientes y que este energético siga siendo un producto competitivo en el mercado.

En 2021 incentivamos la conversión de 926 vehículos a GNV y generamos demanda en diferentes segmentos de la industria del transporte: Vehículos públicos (taxis), transporte de carga y de pasajeros y flotas de livianos y última milla corporativas. Nuestra oferta de valor se basa en ofrecer la misma autonomía respecto a otros energéticos, pero con ahorros significativos en el costo del combustible, en la generación de emisiones y a nivel tributario, este último, para la compra de vehículos dedicados.

33.532 M
m3 en ventas

31.746 M
ingresos generados

7.066 M
utilidad bruta

926
vehículos
convertidos a GNV

Durante este período, continuamos desarrollando estrategias en el mercado de transporte masivo de pasajeros y transporte de carga. Con relación al primer mercado, Transcaribe, el sistema de transporte masivo de Cartagena, cuenta con una flota de 333 buses que funcionan 100% a gas, el volumen vendido para este segmento fue de 10.011 millones de m3, creciendo un 21% frente al volumen vendido en este mismo segmento en 2020, Con respecto al mercado de carga pesada, se encuentran en circulación 88 tractocamiones operando en nuestra zona de influencia con resultados sobresalientes para nuestros clientes, generando ahorros de más del 15% en combustible.

**(103-2)
Resultados**

- Se generaron ingresos por COP31.746 millones y un Ebitda por valor de COP 5.709 millones, con un cumplimiento del 123%.
- A diciembre de 20201 cerramos con una venta de 33.532 millones de m3, para un crecimiento del 19% vs 2020 con una caída del 33%, comparado con el volumen vendido en 2019 y alcanzamos una utilidad bruta de COP 7.066 millones, para un cumplimiento del 115% del presupuesto.
- La reactivación del mercado del GNV fue sostenida en el último trimestre de 2021, posteriores estancamientos asociados al COVID 19, paros y bloqueos a nivel nacional; la reactivación en consumo de volumen de GNV vs 2019 es del 81%.
- En 2021 ingresaron 69 vehículos dedicados a nuestra zona de influencia. Algunas de las empresas que le apostaron al GNV son: TIX con 6 tractocamiones, Elogia del Grupo Daabon quien adquirió 100 tractocamiones para su operación logística principalmente en Santa Marta, de estos, 3 ruedan en la zona de Surtigas generando un consumo mensual de 4.000 m3.
- Así mismo, la empresa Blue Logistic se suma con 1 tractocamión, Transportes Aldana con 2 vehículos.
- Urbaser, la empresa compactadora de basura, adquirió 2 compactadores a GNV para operar en la ciudad de Montería.
- En total, se sumaron 69 vehículos a GNV rodando en nuestra zona de influencia en 2021.
- En 2021, producto de las sinergias y esfuerzos entre las diferentes unidades de negocio, se hizo entrega del primer demo a ferroAngel, aliado Brilla especialista en la venta y distribución de materiales de construcción, ubicado en el municipio de Planeta Rica. El demo consiste en que el cliente puede hacer uso del vehículo para sus actividades de transporte y reparto habituales, evaluando la capacidad técnica del equipo, así como sus ahorros en combustible.
- El programa de gestión técnica logró realizar 1.362 asistencias técnicas de vehículos públicos y7.412 revisiones anuales y quinquenales que propenden por mantener la seguridad de los vehículos, la continuidad de la operación, y la sostenibilidad del negocio.
- Gestionamos la conversión de 926 vehículos a GNV.

**(103-2)
Metas**

- Para el 2022 se proyecta un número de 1.111 conversiones, para cerrar el año 2021 con 9.263 carros activos en esta categoría, que llevarían a suministrar 38 MM3 a la red de estaciones que actualmente se encuentran conectadas.
- Seguir identificando nichos de transportadores de carga pesada y urbana a nivel nacional y regional que transiten en rutas GNV de nuestro alcance. Así mismo, brindar soluciones de financiación al hombre camión, un cliente potencial especialista en paquete o transporte de carga municipal o urbano
- Continuar con la expansión de flotas empresariales o corporativas en el segmento de vehículos livianos, garantizando el servicio post venta para la continuidad de los consumos y el correcto funcionamiento de los equipos.
- Expandir la red de estaciones de servicio ampliando el Cordón Verde de nuestra zona de influencia, conectando a otras zonas del país importantes para la operación logística de los transportadores.
- Continuar incentivando el uso de tecnologías limpias creando las bases que permitan que los diferentes transportadores migren al uso de este combustible.
- Recuperar y mantener el nivel de competitividad por encima del 40% en ahorro de este combustible frente a su sustituto, para que el principal beneficio del GNV siga siendo atractivo para los conductores y dueños de vehículos en nuestra zona de influencia.
- Para los años 2023, 2024 y 2025 se proyecta un número de 1.551, 1.861 y 2.352 conversiones respectivamente.
- Se espera estabilizar el mercado tradicional y llegar a 9.633 vehículos activos en la categoría para el año 2023. Con lo anterior se lograría suministrar 45Mm3 a la red de estaciones que actualmente se encuentran conectadas.





MÁS QUE UN CRÉDITO,
UN CUPO PARA TI

Proyecto **Brilla**

Brilla es una unidad de negocio enfocada en mejorar la calidad de vida de los usuarios del gas natural, mediante la financiación de productos y servicios, con un enfoque orientado hacia los sectores vulnerables de nuestra zona de influencia; es un referente de negocio inclusivo en la región. Surtigas es la única empresa de servicios públicos en nuestra zona que cuenta con este sistema de financiación no bancaria.

A través de Brilla, le aportamos al desarrollo sostenible de la región al ofrecer a nuestros usuarios la posibilidad de financiar productos y servicios que buscan mejorar su calidad de vida a través de nuestra red de aliados comerciales; en las diferentes líneas como materiales para la construcción, educación, tecnología y hogar, soluciones de movilidad y seguros y asistencias.

(103-2)
Resultados

2021 fue el año de la transformación de Brilla. Iniciamos nuestro recorrido con una renovación del slogan de nuestra marca, dejando atrás “Más que un crédito, un cupo para ti”, que nos acompañó durante más de 10 años y nos permitió llegar al corazón de nuestros usuarios y aliados. Desde marzo del 2021, el foco se centró en el nuevo slogan “Creciendo contigo” dando paso a todas las innovaciones en frentes de crédito y digital y reflejando la naturaleza de Brilla, en donde crecen nuestros usuarios, crecen nuestros aliados y crece el negocio.

Nuestra transformación no se limita a la marca, 2021 también fue un año que estuvo marcado por la transformación digital, dando paso a un

crédito más rápido, con menos papeleo y más cercano al cliente. A partir del 1 de septiembre del 2021, lanzamos para nuestros usuarios y aliados un nuevo proceso de compra que consiste en realizar un registro único en el portal Brilla, permitiendo hacer financiaciones sin necesidad de llevar en físico los documentos soporte que se exigían anteriormente, de esta manera la utilización del crédito es más ágil y oportuna y se convierte en un proceso mucho más atractivo para los almacenes e instituciones aliadas que hacen parte de nuestra red.

En el frente de nuevas líneas, le dimos la bienvenida a los seguros y asistencias, ofreciéndole a los usuarios la posibilidad de asegurarse con un portafolio de productos que se ofrece a través de las aseguradoras Liberty, Alfa y GNP. Con estos seguros, los usuarios podrán acceder a Seguros de vida, Seguros funerarios, Salvafactura, Señor Casas o asistencia al hogar y Seguro contra enfermedades graves; cubriendo una amplia gama de eventualidades.

Destacamos igualmente durante este período, la implementación y gestión de la estrategia corporativa enfocada en la ampliación de usuarios beneficiarios de los créditos y la ampliación con responsabilidad de los cupos aprobados a usuarios con buen comportamiento de pago.

(103-2)
Resultados

- Logramos incrementar las colocaciones en el Negocio de Financiación no Bancaria en un 186% pasando de COP 80.824 millones a COP 231.145 millones.
- Cumplimiento presupuestal del negocio

de seguros y asistencias 115%, generando una UB de COP 4.151 MM.

- A cierre de diciembre, migramos nuestra operación en un 53% en ventas y en un 74% en aliados al nuevo portal digital.
- Habilitamos el nuevo canal de televentas, en donde nuestros usuarios podrán financiar a través de la línea #164 opción 5; y consolidamos el canal de ventas por redes sociales. Ambos canales aportaron COP 7.056 millones a los resultados.
- Logramos ingresos por COP 21.054 MM con nuestro plan de referidos, trabajando de la mano del área de Atención a Usuarios a través de los canales call center y salas de atención presencial en nuestra zona.

(103-2)
Metas

- Colocar COP 259.000MM en Brilla y generar COP \$4.431 en UB para el negocio de seguros.
- Migración al 100% de nuestras ventas y aliados al nuevo portal digital.
- Lanzamiento de botón de pago en plataformas e-commerce de aliados y App Brilla.
- Fortalecer la oferta de productos de seguros y de canales de ventas.

A TRAVÉS DE BRILLA,
LE APORTAMOS
AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DE LA
REGIÓN AL OFRECER A
NUESTROS USUARIOS
LA POSIBILIDAD DE
FINANCIAR PRODUCTOS
Y SERVICIOS.

186%
incremento en
Financiación no Bancaria

4.151 M
utilidad bruta

21.054 M
ingresos con nuestro plan
de referidos



IV. Gestión legal y regulatoria

(103-1) (103-2) (103-3)

La gestión legal y regulatoria busca proteger los intereses de la compañía brindando asesoría legal oportuna y adecuada y minimizar los riesgos asociados a la prestación de los servicios propios de nuestro objeto social.

Así mismo nos encargamos de la identificación de los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables a nuestra compañía para que nos mantengamos actualizados y no se generen sanciones y/o multas derivadas del incumplimiento de estas disposiciones legales y/o Regulatorias.

La empresa cuenta con políticas y procedimientos que permiten llevar a cabo las diferentes actividades dentro del **proceso de gestión jurídica**.

Mediante el **programa de ética y cumplimiento** buscamos asegurar la observancia del Código de Conducta, así como la política AC. Desde 2019 la compañía cuenta con la Jefatura de Riesgos y Cumplimiento como segunda línea de defensa dentro de la compañía para velar por el cumplimiento de este programa.

La gestión legal y regulatoria se enfoca igualmente en atender y hacer seguimientos a los procesos y actuaciones judiciales o administrativas en las cuales la empresa actúa como demandante o demandada, con el fin de ejercer de manera oportuna y adecuada la defensa de los intereses de Surtigas, hacer las provisiones contables adecuadamente y proponer a las instancias correspondientes recomendaciones de conciliar o transar cuando esta sea lo más adecuado o pertinente.

En este proceso, es necesario igualmente contratar las pólizas de seguros necesarias para proteger los intereses y bienes de la empresa, para minimizar las consecuencias de un eventual siniestro. En los casos en los cuales se ha materializado un siniestro, presentamos y gestionamos ante las aseguradoras correspondientes las reclamaciones para lograr las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Asimismo, la gestión legal y regulatoria se enfoca en la gestión y trámite de obtención de licencias y permisos y la negociación de tierras para los proyectos de gasificación y nuevas líneas de negocio, que son de interés para la empresa.

En este escenario también brindamos acompañamiento dentro de los procesos de consulta previa que se adelantan con las comunidades étnicas legalmente protegidas, con el fin de que se surtan adecuadamente los procedimientos que hagan viables los proyectos de nuestra compañía, con el aval del Ministerio del Interior y de las demás entidades gubernamentales respectivas.

Otro enfoque importante de la gestión legal es la revisión y aprobación de los contratos y ofertas mercantiles con el fin de que estos reúnan todos los requisitos correspondientes y que tengan una estructura contractual adecuada.

Desde el punto de vista de relacionamiento con los grupos de interés, el área legal de la empresa es el punto de contacto con los accionistas o inversionistas: llevamos los libros de las Actas de la Asamblea General

Para ver más detalle sobre el **proceso de gestión jurídica** haga click [aquí](#)



Para ver más detalle sobre el **programa de ética y conducta** haga click [aquí](#)



de Accionistas y de la Junta Directiva, comunicamos las convocatorias para las reuniones de la Asamblea General y de la Junta Directiva y cumplimos los demás deberes que imponga la Asamblea General, la Junta Directiva y el Gerente General de Surtigas.

En nuestra compañía aseguramos la efectividad de la gestión regulatoria haciendo seguimiento a la normatividad expedida por los entes regulatorios de manera directa como a través de Naturgas, el gremio que agrupa las principales empresas productoras, transportadoras, distribuidoras y comercializadoras de gas natural en Colombia.

Adicionalmente, la compañía cuenta con un sistema de gestión integral soportado en políticas y procedimientos donde se encuentran incluidos los relacionados con temas regulatorios. Es así como en nuestros sistemas de gestión se encuentran políticas y procedimientos asociados a los temas tarifarios; reportes de información estadística, comercial y operativa al Sistema Único de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y al Ministerio de Minas y Energía, entre otros.

Cada vez que se presenta un cambio en materia regulatoria que nos impacte, éste es socializado con las diferentes gaseras a través de Naturgas y se revisa con asesores regulatorios externos para asegurar el cumplimiento de las normas regulatorias y velar por los intereses de la compañía.

Cumplimiento de la Ley 1676 de 2016

De conformidad con lo establecido en la norma, se deja expresa constancia en el presente informe que la sociedad no entorpeció, retuvo, puso trabas, ni ejecutó acto alguno durante el año 2021, tendiente a la restricción a la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

Cumplimiento de la Ley 603 de 2000

En cumplimiento de esta norma, declaramos que la sociedad dio cabal cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor y que los Softwares instalados y utilizados cuentan con las licencias correspondientes suministradas por el fabricante y están siendo utilizados en forma legal, bajo las normas respectivas y con las debidas autorizaciones.

En 2021 no se presentaron multas o sanciones por incumplimiento o violación de la legislación en temas sociales o económicos, ni hubo lugar a sanciones derivadas de procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje, ni sanciones por competencia desleal.

Artículo 46 de la Ley 222 de 1995
- ver anexo.





(103-2) (206-1) (307-1) (419-1)
Resultados

- En cuanto a los aspectos regulatorios, durante el año 2021, Surtigas dio respuesta oportuna a todos los requerimientos realizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en el proceso de actuación administrativa que está cursando para obtener los nuevos cargos de distribución, de acuerdo con el cronograma expedido, cumpliendo en ese sentido, las distintas etapas establecidas por dicho organismo.
- Así mismo, se espera la divulgación de la metodología definitiva de Comercialización de Gas para la preparación en el año 2022 de la solicitud de cargos de comercialización.
- Durante el 2021 Surtigas veló por el cumplimiento cabal de las disposiciones legales y regulatorias que le aplican.
- Se cerró exitosamente la prórroga del plan de gestión acordado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Mantuvimos los indicadores estables sin que se evidenciara ningún incumplimiento en la métrica trazada para los mismos.
- No se emprendieron acciones jurídicas en contra de nuestra empresa relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
- No recibimos multas significativas o sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental o por manejo inadecuado de los impactos ambientales (*entiéndase que las multas significativas inician a partir de 10.000 USD*). Tampoco nos impusieron multas o sanciones derivadas del incumplimiento de la legislación o normas vigentes aplicables en los ámbitos social y económico.

(103-2)
Metas

- Fortalecer nuestro enfoque de sostenibilidad e Innovación.
- Gestionar ante los Entes Gubernamentales para que la Metodología de Comercialización para usuarios minorista de gas natural expedida por la CREG remunere adecuadamente los gastos de AOM e inversiones de las empresas comercializadoras.
- Obtener la aprobación de los nuevos cargos de Distribución de Gas Natural por parte de la CREG.
- Seguir brindado una adecuada asesoría jurídica a los procesos de la empresa.

**B. DESARROLLO DE
NUEVOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS**

(103-1) (103-2) (103-3)

El desarrollo de las actividades de Surtigas se fundamente en brindar a sus usuarios soluciones de calidad en sus productos y servicios, conociendo lo que quieren y superando sus expectativas para poder así garantizar su satisfacción.

La gestión con nuestros clientes aporta significativamente al desarrollo de la organización, a través de este proceso cumplimos con las regulaciones, las leyes y las resoluciones aplicables. Además, controlamos los riesgos de incumplimiento de requisitos legales, prevenimos la presentación de sanciones de los entes de control y nos apropiamos de los canales de relacionamiento.

El grupo de interés, usuarios y clientes son la razón de ser de la compañía, por ello nuestros esfuerzos están encaminados en garantizar un servicio oportuno, confiable y seguro, haciendo de la calidad y de la pasión por el servicio una premisa fundamental de la cultura de nuestra organización.

Dentro de la estructura organizacional de la compañía, tenemos a personas responsables del seguimiento de los indicadores de calidad del servicio, así como comités para evaluar sus resultados y definir acciones preventivas, correctivas y de mejora a nuestros procesos. Además, realizamos auditorías internas y externas.



La compañía cuenta con los siguientes canales para presentar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios:

- **Centro de atención telefónica:** Con disponibilidad las 24 horas del día, los usuarios pueden marcar al número abreviado 164 desde el área de influencia. También contamos con la línea gratuita nacional 018000910164 para teléfonos fijos y operadores de telefonía celular Tigo, Claro y Movistar.
- **Medio escrito:** Los usuarios pueden presentar sus PQR por medio escrito en cualquier oficina o punto de PQR de la área de influencia.
- **Página web www.surtigas.com.co:** Los usuarios pueden utilizar este canal para generar duplicados de facturas, hacer pagos en línea, registrar las peticiones, quejas o reclamos, consultar sobre el registro de instaladores y organismos de inspección acreditados y consultar sobre todos los servicios ofrecidos por la compañía.
- **App Surtigas:** Es la aplicación de Surtigas para teléfonos inteligentes que le permite realizar al usuario consultas y transacciones.
- **Mensajes de texto:** Aplicación que permite generar cupones para el pago de la factura y revisar sus estados de cuenta.
- **Atención personalizada:** Contamos con tres (3) oficinas principales en Cartagena, Montería y Sincelejo, 26 oficinas menores y 163 puntos de recepción de PQR distribuidos en toda el área de influencia; por otro lado, contamos con 5.600 puntos de recaudo, en donde los usuarios y clientes pueden presentar sus PQR's de forma presencial y escrita.
- **Correo electrónico:** surtigas@surtigas.co.
- **Agendamiento de citas presenciales** a través de la página web y app pensando en la comodidad de nuestros usuarios para evitar esperas en la atención.

Adicionalmente, la compañía propicia otros espacios de relacionamiento con nuestros grupos de interés, donde recibimos y valoramos su retroalimentación, como el Comité de Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios y las ferias de servicios públicos. Con estos insumos aplicamos mejoras a nuestra gestión. Este año con la situación actual de pandemia se potencializaron los espacios virtuales, y presenciales realizándose diversas reuniones con los vocales de control y los personeros de nuestra zona de influencia.

El Comité Interempresarial Permanente del Sector de los Servicios Públicos Domiciliarios de la Costa Atlántica es otro espacio de reuniones periódicas en el que compartimos experiencias con empresas similares que son referentes en el mercado, en este comité se comparan los resultados en relación con el desempeño y se identifican oportunidades de mejora y buenas prácticas que agregan valor a nuestra gestión.

(103-2)
Resultados

- Los resultados obtenidos en el año 2021 muestran una mejora en cuanto a generación de QR’s, cumpliendo la meta propuesta para este período. Se destacan los buenos resultados con los seguimientos realizados en los comités de calidad, en cuanto a las solicitudes pendientes de atención, las cuales tuvieron un cumplimiento promedio en el año del 98% en las solicitudes de Ley, repercutiendo de manera favorable en la generación de quejas y reclamos. Adicionalmente se ha mejorado el desempeño en las solicitudes de Ley atendidas con un cumplimiento del 96% en promedio en el año 2021.
- En cuanto a interacciones con nuestros clientes, hemos avanzado de manera significativa, reforzando los canales existentes e incursionando en nuevas tecnologías como el agendamiento de citas para atenciones presenciales. Igualmente hemos mantenido el relacionamiento con nuestros grupos de interés como son líderes comunales, vocales de control y personeros, con la realización de reuniones y manejo de diversos temas de interés para todos.
- En nuestro canal escrito se implementó un módulo que nos ha permitido emitir respuestas masivas de forma automática y desde su activación ha respondido aproximadamente 1.000 cartas en un período de 2 meses con un sobrecumplimiento del 200% del indicador de días promedio de respuesta, manteniendo el indicador en 5 días.
- Implementamos el programa de distribución por equipos especializados, el cual consiste en una combinación en la distribución orientada al proceso, disminuyendo tiempos de atención en general, facilitando el control y las auditorias; esta distribución potencia las capacidades de cada equipo especializado, proporcionando mayor experticia en las actividades a su cargo, lo cual nos permitió aun con la sobredemanda del 120% lograr superar la meta del indicador en un 111%, 9 días promedio en las respuestas.
- Destacamos igualmente la centralización de la remisión de expedientes a nuestro ente de control, estrategia que nos ha permitido lograr un cumplimiento del 150% y 250% de los Indicadores asociados al Programa de Gestión Acordado con la SSPD.
- En nuestro canal presencial obtuvimos un porcentaje de aceptación del 91% de los agendamientos para citas presenciales de nuestros clientes, disminución de 55 segundos en tiempos de atención, y colocaciones Brilla por más de 6 mil millones de pesos.
- En nuestro canal telefónico se obtuvo la disminución en tiempos de atención de 1 min, aportes de más de 100 mil trámites para recaudos de la compañía, y colocación en Brilla de más de 7 mil millones de pesos.

(102-7)
Encuestas de satisfacción de usuarios

En el año 2021 no se realizó la medición de Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) externo ya que se definió un periodo de 1 a 3 años para realizarlo, por lo que se mantiene la calificación obtenida en el año 2019.

En la medición realizada del NSU interno obtuvimos una puntuación de 4.6 siendo 5 la máxima calificación, logrando estar por encima de la media general, destacándonos en efectividad en medios de comunicación y entrega de requerimientos.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente fueron favorables para la compañía. Es un compromiso constante mantener estos niveles y superarlos, luego de socializar los resultados con las partes involucradas, se establecen acciones a corto, mediano y largo plazo para que todo el equipo trabaje en pro de cerrar las brechas identificadas.

Tabla 25. Resultado del estudio de lealtad del cliente externo

Indicador	Surtigas							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Meta 2021
Satisfacción de usuarios (NSU) (%) - Indicar por tipo de usuarios								
Nivel de satisfacción usuarios - Segmento residencial	84%	84%	84%	84%	90.8%	90.8%	90,8	91%
Nivel de satisfacción usuarios – Segmento no residencial	84%	84%	84%	84%	95.8%	95.8%	95,8	96%

Tabla 26.

Indicador	Surtigas							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Nivel de satisfacción de los usuarios del Call Center	84,10%	83,60%	83,70%	83,30%	83,07%	86.33%	91,4%	

Tabla 27.

Indicador	Surtigas							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Usuarios atendidos en sala	647.665	969.854	1.133.235	1.222.587	1.364.824	59.282	94.212	

Atención de quejas y reclamos de nuestros clientes

Tabla 28.

	2019	2020	2021	Meta 2021
QR clientes x 10.000 usuarios	55.56	49,80	50,21	46,44

Tabla 29.

Indicador	Surtigas							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Atención de solicitudes, quejas y reclamos de nuestros clientes								
Tiempo promedio de resolución de solicitudes (días)	2,01	1,89	1,75	4,41	2,56	1,74	1,16	
Tiempo promedio de resolución de quejas y reclamos (días)	13,76	10,54	15,00	33,59	17,43	14,4	9,00	

Tabla 30.

Indicador	Surtigas						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Atención de solicitudes, quejas y reclamos de nuestros clientes							
Número de solicitudes recibidas	654.695	975.173	1.120.244	1.231.786	1.369.273	1.311.688	1.548.619
Número de solicitudes resueltas	647.665	969.854	1.133.235	1.222.587	1.364.824	1.316.198	1.542.024
Tiempo promedio de resolución de solicitudes (días)	2,01	1,89	1,75	4,41	2,56	1,74	1,16
Número de quejas y reclamos recibidos	37.178	43.515	40.035	60.974	55.410	49.462	53.540
Número de quejas y reclamos resueltos	34.340	40.857	40.079	58.085	55.266	48.495	52.134
Tiempo promedio de resolución de quejas y reclamos (días)	13,76	10,54	15	33,59	17,43	14,4	9,00

Tabla 31.

	Surtigas						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de participación de la presentación de PQR´s							
Localidad	Porcentaje						
Cartagena	43,66%	40,25%	39,88%	42,20%	39,74%	54,39%	36,04
Montería	10,22%	10,97%	10,99%	10,06%	12,18%	15,82%	13,09
Sincelejo	8,10%	9,02%	8,42%	7,97%	8,51%	9,92%	7,95
Turbaco	3,46%	3,17%	3,74%	3,76%	3,73%	5,34%	3,76
Magangué	2,42%	3,06%	3,01%	2,84%	2,90%	3,39%	2,71
Arjona	1,53%	1,62%	1,68%	1,72%	1,71%	2,03%	1,48
Sahagún	1,29%	1,27%	1,37%	1,23%	1,38%	2,16%	1,84
Cereté	3,01%	3,14%	2,35%	1,97%	1,65%	2,86%	2,24
Corozal	2,11%	1,68%	1,59%	1,31%	1,47%	2,36%	1,71
Planeta Rica	1,14%	1,28%	1,34%	1,14%	1,14%	1,75%	1,54

Tabla 32.

Indicador	Surtigas						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Peticiónes, quejas y reclamos de las comunidades PQR (comunidad y ambiental)							
PQR Comunidades							
Concepto							
Instauración de derecho de petición	6.867	8.579	8.665	10.703	11.224	8399	8.326
Quejas	-	168	501	214	16	17	12
Reportes preventivos	321	205	324	387	319	221	245
Total	7.188	8.952	9.490	11.304	11.559	8416	8.583
PQR Ambiental							
Concepto							
Instauración de derecho de petición	14	18	32	29	21	3	1
Quejas				2	3	1	1
Reportes preventivos	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	18	32	31	24	4	2

Tabla 33.

Indicador	Surtigas						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Índice de lealtad	84%	84%	84%	84%	91,3%	91,3	91,3
Calidad general de los servicios	84%	84%	84%	84%	91,3%	91,3	91,3
No. de quejas imputables por cada 10.000 usuarios	5,26	6,90	8,82	13,72	12,91	5,87	8,53

(103-2)
Resultados

Destacamos que somos la empresa de servicios públicos con mejor percepción en la calidad de los servicios prestados en Cartagena de acuerdo con la encuesta de percepción ciudadana, Cartagena Cómo Vamos, aplicadas por el programa Cartagena Cómo Vamos.

Durante el año 2021 también realizamos la medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Call Center, en la que logramos una calificación del 91,4% de nivel de satisfacción, subiendo 5 puntos porcentuales, con respecto a la percepción en el período 2020.

(103- 2)
Metas

- Centralizar la gestión y respuesta a solicitudes de RRSA controlando su cumplimiento.
- Continuar fortaleciendo a todo el equipo en la gestión comercial.
- Optimizar el tiempo promedio de atención en las salas de atención y call center.
- Seguir promoviendo la herramienta de autogestión: Agendamiento de citas.
- Desarrollar la transformación de nuestras atenciones por cualquiera de los canales a la Experiencia del cliente.
- Desarrollar e implementar nuevos procesos robotizados para optimizar los tiempos de respuestas.
- Implementar el nuevo canal de atención a través del Chat boot en la página web.
- Implementar el agendamiento en la aplicación TOA.
- Mantener nuestra calificación como mejor empresa de servicios públicos en las ciudades donde prestamos el servicio

C. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

(103-1) (103-2)

Durante el año 2021 continuamos trabajando en la implementación de un Mapa de Ruta que nos sirve de base, de precursor para el desarrollo de planes y de guía para la asignación de recursos, con el fin de lograr los objetivos estratégicos, minimizar los riesgos de los procesos e incorporar y estandarizar las mejores prácticas. De esta manera estructuramos un plan de desarrollo fundamentado en nuestra cultura operativa con enfoque sostenible y generamos valor para la compañía.

Hemos logrado, a través de las cadenas de valor, resultados satisfactorios que han permitido la reducción de tiempos en los diferentes servicios que se ofrecen a los usuarios y la disminución de quejas registradas. Se destaca así mismo un aumento en el nivel de percepción favorable de los clientes en cuanto a la calidad de los servicios recibidos.

El compromiso de todo el equipo humano y las iniciativas de innovación implementadas al interior de la compañía, han sido fundamentales para lograr los niveles de excelencia operacional; el reto trazado es mantener a través del tiempo las buenas prácticas y los niveles de servicio hasta ahora alcanzados.

Por otra parte, se dio continuidad al proyecto de Gerenciamiento del Centro de Control buscando promover con este, las mejores prácticas en la gestión y operación del Centro de Control de Surtigas, garantizando la seguridad de los procesos y la seguridad de la infraestructura y la de nuestros usuarios. Así mismo culminamos la implementación de HMI de alto desempeño para el sistema SCADA – System Platform mejorando la visibilidad de las operaciones de nuestro Centro de Control y garantizando una oportuna gestión de las alarmas permitiendo que se puedan tratar rápidamente.

Estas iniciativas se presentaron en el marco del torneo de fomento a la innovación “Inventa tu entorno” realizado por Promigas para todas sus filiales.

Durante el año 2021, fortalecimos el proceso de odorización en las estaciones de gas natural de la compañía, gracias a la implementación de los proyectos de tanques de odorante intercambiables, proyecto de medidores de odorante de la red y de automatización de los equipos de inyección de odorante a través del sistema SCADA. obtuvimos resultados satisfactorios en el aseguramiento del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio (Índice de Odorización) y a su vez redundaron en una disminución en los niveles de odorante inyectados a la red de distribución. Estas ideas vanguardistas nos han situado como un referente y modelo a seguir dentro de las empresas del sector y el corporativo.

(103-2)
Resultados

- Disminución de tiempos de atención de trabajos varios derivados de las emergencias atendidas por contratistas en un 16% con respecto a 2020.
- Cumplimiento sostenido del indicador ANS de los trabajos varios derivados de emergencia por encima de la meta del 95%.
- Cumplimiento del 100% de los niveles de odorización y presión de líneas individuales requeridos en la red de distribución.
- Cumplimiento al seguimiento periódico de forma diaria y semanal a los indicadores claves de las cinco (5) cadenas de valor implementadas y ejecución de los planes de acción de estas, enfocados en la disminución de tiempos y aprovechamiento de sinergias.
- Mejoras en resultados de los indicadores claves de las cadenas de valor existentes.

(103- 2)
Metas

- Implementar proyectos de tanques de odorante intercambiables en las agencias menores.
- Replicar los proyectos de medidores de odorante en red en las ciudades capitales de Sincelejo y Montería.
- Sostener la mejora en la seguridad de procesos con la automatización de válvulas de seccionamiento fase 2.
- Optimizar los tiempos de atención de trabajos varios derivados de emergencia atendidos por los contratistas.
- Gestionar a través de proyectos las actividades de mantenimiento.
- Reducir los tiempos de atención en las cadenas de valor existentes.
- Implementar el 100% de los elementos del modelo.
- Incrementar porcentualmente en el resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes.
- Realizar las auditorías al 100% de los elementos del modelo con una calificación satisfactoria (nivel 3).
- Liderar la implementación del mapa de ruta del proyecto de Sinergias y Eficiencias Operaciones del GEN de Distribución en las empresas del Corporativo.

(103-1) (103-2)
Revisiones Periódicas

La Revisión Periódica consiste en una inspección técnica a la instalación interna del gas natural para determinar si está operando en condiciones seguras o presenta defectos que representen algún tipo de riesgo, esta inspección es obligatoria, pues obedece a una disposición legal que corresponde a lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible - Resolución Creg - 067 de 1995 y Resolución Creg - 059 de 2012 y sus modificaciones.

La gestión de las revisiones periódicas garantiza una operación confiable y segura, debido a la disminución de riesgo de accidentes, asociado al uso del gas natural en usuarios residenciales, comerciales e industriales, además, asegura una operación ambientalmente responsable, debido a la disminución de fugas y accidentes que puedan afectar la flora, fauna y a las personas.

Durante el año 2021 se realizaron 167.602 revisiones periódicas a usuarios residenciales y 1.163 revisiones periódicas a usuarios comerciales para un total de 168.765 certificaciones de instalaciones de gas. Adicionalmente, se lograron los siguientes resultados:

- El porcentaje de participación del mercado se mantuvo del 95%.
- Se logró finalizar el año con 808 usuarios activos vencidos, 2.838 menos que en 2020.
- Se logró superar el presupuesto de revisiones periódicas en un 25%.
- Se logró generar y mantener una cultura de seguridad en nuestros usuarios, lo cual se evidencia en la normalización de los usuarios suspendidos consumiendo por debajo de los 5.400 usuarios.
- Se logró cerrar satisfactoriamente el programa de gestión acordado con la Superintendencia de Servicios Públicos.
- Cierres históricos de usuarios con la revisión periódica del 98%, y promedios de cierre mayor al 95%.

Los resultados durante el año 2021, se dieron como producto de la planeación efectiva y asignación eficiente de recursos para la ejecución de un plan de acción integral que incluyó, entre otros, campañas de sensibilización a los usuarios, agendamientos desde nuestro call center, gestión social y comercial, campañas focalizadas en barrios y poblaciones, campañas de normalización en multifamiliares y el fortalecimiento de los procesos para la atención oportuna de las solicitudes externas de revisiones periódicas y de trabajos varios.



(103-2)
Metas

- Lograr la meta de usuarios activos pendientes por revisión periódica y documentar los casos en los que existe impedimento técnico para su normalización.
- Gestionar la disminución significativa de los usuarios suspendidos consumiendo.
- Implementar estrategias para mejorar la gestión sobre los usuarios que no aceptan la revisión periódica y así fortalecer la capacidad para realizar las suspensiones del servicio de los usuarios que no obtienen el certificado de la revisión periódica oportunamente.
- Implementar agendamientos flexibles, para que el usuario seleccione la fecha y franja horarias en la cual pueda realizar su revisión periódica.
- Implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la atención oportuna a nuestros usuarios y gestionar en tiempo real el programa de revisiones periódicas, así mismo gestionar automáticamente las carpetas de usuarios sin la revisión periódica.

I. Integridad y continuidad del servicio

(103-1) (103-2)

Nuestra cultura operativa con enfoque sostenible, nos permite gestionar eficientemente el plan de prevención de daños, contribuyendo a los objetivos estratégicos y al crecimiento de la compañía, generando calidad y seguridad para los usuarios y las comunidades donde llegamos con nuestros servicios, minimizando los riesgos de eventos catastróficos a nivel operativo.

(103-3)

Los planes de prevención de daños y contingencia se encuentran estandarizados y acordes a la normatividad y regulación colombiana, con una evidencia del resultado del indicador con unas 0,7 roturas por cada 50 kilómetros de tubería en operación.

Durante el año 2021 se implementó el plan de reducción de emergencias ejecutando taponamientos de acometidas abandonadas o a la vista, adelantándonos a la materialización de la fuga contribuyendo a la seguridad del usuario y redes de distribución.

A fin de controlar y medir estos planes, contamos con los siguientes indicadores:

(Promigas 10)

Tabla 34.	
Indicador	2021
Índice de continuidad	99,91%
DES (Distribución de gas)	7,7
IRST (Distribución de gas)	99,9%
#Eventos atribuibles a la empresa acumulado año	3
Fugas (Distribución de gas)	2191
Perdidas (Distribución de energías)	3,56%
interrupción del servicio	7,7

(103-3)
Resultados

- Se logró un 99,24% de cumplimiento del programa de mantenimiento, excediendo la meta establecida a pesar del impacto de la pandemia por COVID-19, presentando una tendencia estable y uniforme.
- 0.7 fue nuestro índice de roturas por cada 50 kilómetros de tubería para 2021. Este resultado se dio gracias a las mejoras realizadas al procedimiento de inspección de obras públicas, el enfoque de gestión de riesgos y los efectos de la pandemia, reflejando una disminución del 54% con relación a la meta.
- Se avanzó en los planes de acción establecidos para el cierre de brechas con respecto a la línea base del sistema de gestión de integridad para la infraestructura de acero, obteniendo como resultado la reducción del riesgo financiero asociado a fallas en la infraestructura de gas natural, de USD 429.390 a USD\$13.231, esto se logró

gracias a que se pudo contar con información precisa que nos permitió determinar velocidades de corrosión de nuestras tuberías y a que se robusteció nuestro sistema de gestión de integridad, continuando con la labor para el 2022.

- Se ejecutaron los estudios de las inspecciones directas ICDA/ECDA, los cuales enriquecen la integridad de nuestra infraestructura al evaluar el estado de corrosión interna y externa de las líneas de acero.
- Se logra identificar la clasificación API de los gasoductos de acero al carbón con más de 40 años de operación, para obtener la máxima presión de operación en la infraestructura de gas, para garantizar la seguridad del proceso de distribución de gas natural.
- De acuerdo con el plan de reducción de emergencias en cuanto a taponamientos de acometidas se alcanzó una disminución acumulada anual de escapes en acometidas del 1,3%. Para este 2022 se tiene como reto alcanzar una disminución mayor o igual al 3%.
- Se implementó el esquema de distribución de cuadrillas por zonas en la ciudad de Cartagena, permitiendo establecer la ubicación estratégica de las mismas en aras de reducir los desplazamientos para ser más eficientes en el enrutamiento automático de actividades.
- Se logró reducir la cantidad de fugas en redes de distribución presentadas en un 13,3% con respecto al año 2020.
- Se registraron 3 eventos de interrupción atribuibles a la empresa durante el año 2021, igualando el resultado del año inmediatamente anterior.
- Se optimizó el proceso de odorización, el cual incluyó la implementación de tanques de odorante intercambiables, tres medidores de odorante en red y la supervisión de los equipos de inyección de odorante a través del sistema SCADA y la configuración de los equipos por flujo, que ha tenido como resultado el aseguramiento en el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio (Índice de Odorización) y la disminución de los niveles de odorante inyectados.

(103-2)
Metas

- Mantener la tendencia a aumentar el porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento y disminuir el de índice de roturas.
- Georreferenciar la infraestructura de acero.
- Continuar con las batimetrías en inspecciones a los cruces subacuáticos, con el fin de identificar su estado y garantizar su óptimo funcionamiento.
- Instalar el sistema piloto de fire & gas en una estación distrital para contar con elementos que garanticen la seguridad de la infraestructura y continuidad del servicio.
- Garantizar la continuidad en la prestación del servicio por encima del 99,4%.
- Automatizar 3 válvulas de seccionamiento de la línea de acero.
- Instalar en dos puntos estratégicos de las ciudades de Montería y Sincelejo medidores en línea del contenido de odorante, para monitoreo de manera remota y continua desde el Centro de Control.
- Implementar en 6 agencias menores el proyecto de tanques de odorante intercambiables con indicador de nivel de radar para que este envíe la información de nivel de odorante del tanque al SCADA.
- Mejorar el índice de pérdida de la compañía implementado las acciones definidas en el plan integral de pérdidas durante el año 2022.



II. Eficiencia y eficacia de los procesos

(103-1) (103-2) (103-3)

En Surtigas realizamos un seguimiento periódico al plan de trabajo operacional mediante el monitoreo de indicadores de gestión formulados con base en los proyectos, programas y/o acciones definidas, en busca del logro de los objetivos establecidos en la planeación estratégica de la compañía, los cuales, son revisados por los Equipos de Mejora Continua (EMC) en los diferentes niveles de la organización. Para el seguimiento de los proyectos críticos contamos con un Comité de Proyectos, en el que mensualmente se monitorea el alcance, presupuesto y cronograma de los proyectos. Adicionalmente, se generan planes de acción producto del análisis de los riesgos estratégicos del negocio.

(Promigas 6) (Promigas 8) (Promigas 9)

Tabla 35.				
Operación de distribución de gas	2019	2020	2021	Meta 2022
Longitud total de líneas de distribución de gas (km)	12.440	12.525	12.644	N/A
Fugas de gas en redes de distribución (número)	3.829	2.527	2.046	4.116
Fugas de gas (fugas/km-año)	0,3078	0,201	0,69	0,209
Ejecución plan de mantenimiento (%)	96,40%	98,55%	99,24%	98%
Porcentaje de fugas en distribución de gas (%)	3,06%	3,78%	3,56%	3,5%

A través de la simplificación y optimización de los procesos, hemos podido mejorar los flujos, generar valor, mejorar los niveles de servicio, incrementar la satisfacción de nuestros clientes y disminuir las reclamaciones, todos en conjunto nos ha permitido una ventaja competitiva, que permite la fidelización de nuestros usuarios.

Con la implementación de la herramienta de movilidad TOA, agilizamos los trámites de atención, debido a que contamos con la información digital en línea de las atenciones realizadas, apuntándole a lograr un nivel de productividad que esté al ritmo de las necesidades de nuestros usuarios, además, contribuimos a asegurar una operación ambientalmente responsable, enfocada en altos estándares de calidad del servicio y excelencia operacional.

(103-3) Resultados

- Se continuó con la implementación de nuestro Modelo de Excelencia Operacional, basado en principios Lean y de pensamiento ágil, así como en la metodología VSM (Value Stream Mapping), con un enfoque de mejora continua para las cadenas de valor.
- Continuamos con el proceso de implementación del sistema de gestión de activos, que incluye un nuevo software para el mantenimiento al gasoducto.
- Se realizó el diagnóstico inicial de la gestión de activos con respecto a las normas ISO 55000/550001 y se elaboró el plan de trabajo basado en el ciclo PHVA.
- Logramos la implementación de una serie de herramientas de planificación de la operación para la atención de emergencias en la red de distribución de gas natural, dentro de las iniciativas materializadas se destacan: estructuración de la matriz de probabilidad de ocurrencia de emergencias y el mapa de calor de distribución de emergencias por causas reales, lo que nos ha permitido desarrollar las mejores prácticas para la gestión de solicitudes de soporte técnico.
- Se mantuvieron las certificaciones de nuestro sistema integrado de gestión, bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001 por 3 años y se logró llegar a cero en nuestro indicador de “no conformidades” de la auditoría externa.

(103-2) Metas

- Avanzar en el Modelo de Excelencia Operacional.
- Promover la prestación de nuevos servicios.
- Fortalecer las prácticas de gestión de los contratistas.
- Implementar un sistema de calificación de personal basado en ASME B31Q.
- Implementar una herramienta informática para el cálculo del índice de pérdida
- Dar continuidad a la fase de implementación del sistema de gestión de activos.
- Documentar y fortalecer el sistema de gestión de integridad y seguridad de procesos.

- Implementar la herramienta de movilidad para la gestión del proceso de mantenimiento a la infraestructura de gas.
- Fortalecer la gestión del conocimiento en función de los riesgos.
- Incorporar nuevos materiales y estandarizar los diseños.
- Fortalecer la cultura de seguridad de los procesos.
- Fortalecer la disciplina de medición operacional.
- Implementar herramientas de medición inteligentes, Big Data y Machine Learning.
- Fortalecer prácticas con base en los lineamientos RAMS2 (Metodología de mantenimiento basado en la confiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad y seguridad de activos).
- Avanzar en el Proyecto Centro de Gestión de la Productividad.
- Mantener las certificaciones del Sistema de Gestión.

D. DESARROLLO DE PROVEEDORES

I. Gestión sostenible de proveedores

(103-1) (103-2) (103-3)

Uno de los pilares de nuestro Modelo de Gestión Integral con Enfoque Sostenible, es la gestión de proveedores. Nuestro propósito principal es contar con proveedores y administradores de contratos con las competencias requeridas para mitigar los siguientes riesgos:

- Incumplimiento de requisitos legales y normatividad vigente.
- Incumplimiento de requisitos de los sistemas de gestión o políticas y procedimientos internos de la organización.
- Planeación deficiente.
- Seguimiento deficiente o inoportuno.
- Establecimiento de relaciones con terceras partes por fuera de las políticas establecidas por la entidad incumpliendo con las políticas.
- Formalización de gastos no autorizados o sin soporte para beneficio propio o de terceros.
- Posibles contingencias o afectación reputacional por reclamaciones en la liquidación de contratistas.
- Pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad debido a la alteración o pérdida de datos y fuga de información.

La operación de la compañía depende en gran medida del trabajo de nuestros proveedores, quienes realizan el mayor volumen de las actividades que implican interacción directa con los clientes, por ello es importante para la empresa alinear a este grupo con los temas estratégicos fortaleciendo su desempeño técnico, administrativo, sus políticas de seguridad, salud y ambiente para de esta manera, lograr las Metas y los objetivos operacionales y estratégicos.

Nuestro proceso de compras es ético, transparente y con equidad, bajo condiciones justas, de mutuo beneficio y de largo plazo. Estos lineamientos son plasmados en nuestro Código de Conducta para proveedores y contratistas, a quienes capacitamos cada 2 años acerca de este tema.

En la actualidad, esta gestión se encuentra definida y documentada en el Sistema de Gestión de Surtigas, en la herramienta Kawak, así:

- Gestión de cumplimiento:** Contiene los lineamientos y políticas en materia de anticorrupción y promoción ética.
- Gestión de contratistas:** Establece los lineamientos para la gestión y administración de contratos, ofertas u órdenes de compra. Contiene las responsabilidades para las actividades claves de la gestión sostenible de proveedores dentro de la adjudicación y la ejecución de contratos de bienes y servicios.

- Gestión de tecnología informática:** Se establecen los lineamientos para la creación, modificación y revisión de datos maestros de terceros.
- Gestión de compras:** Contempla los procedimientos para la selección y evaluación de los proveedores de bienes y servicios.

De acuerdo con lo establecido en nuestra Política Corporativa, constantemente trabajamos con nuestros Proveedores buscando fortalecer su desempeño en seguridad, salud y ambiente, generando espacios para el relacionamiento y la comunicación, a través de mecanismos que suman a la formación que realizamos con todos los gestores que intervienen en las diferentes etapas de la cadena de abastecimiento.

La compañía cuenta con administradores de contratos, personas encargadas de hacer el seguimiento y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, especificaciones y condiciones pactadas contractualmente y los procedimientos vigentes del contrato. El seguimiento es realizado por el administrador de contratos y por auditoría interna.

Para Surtigas es muy importante contar con la retroalimentación de nuestros grupos de interés. Para esto contamos con herramientas, como la línea ética de la compañía y la página web www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com, que permiten reportar comportamientos inadecuados de nuestros proveedores y contratistas, como violaciones al Código de Conducta, a las políticas de la compañía o algún acto deshonesto que atente contra nuestros principios y valores.

Para nosotros en Surtigas, los proveedores de bienes y servicios críticos son aquellos que nos proveen bienes y/o servicios que afectan la calidad de los servicios que prestamos, es decir, cuando cualquier incumplimiento en los requisitos de estos afectan: La seguridad, continuidad, comodidad, la economía y la calidad en la distribución y/o comercialización del gas natural y otros negocios asociados.

En la compañía tenemos dos enfoques de evaluación de proveedores: Al momento de la selección realizamos una evaluación a todos los nuevos proveedores registrados acerca de su capacidad de cumplir los requisitos del contrato y criterios HSE.

Estos proveedores los identificamos teniendo en cuenta el procedimiento “Bienes y Servicios del Sistema de Gestión”, el cual hace parte del proceso

Gestión de Compras de la compañía. En este procedimiento determinamos los bienes y servicios del sistema de gestión en el proceso de distribución y comercialización de gas natural y otros negocios asociados.

Anualmente realizamos una evaluación de desempeño a los proveedores y contratistas que suministran bienes o servicios críticos, o a aquellos cuyo monto de la compra o contratación anual sea igual o superior a 70 salarios mínimos legales vigentes (SMLV). En esta evaluación se evalúan criterios de calidad, cumplimiento y servicio, que a su vez incluyen subcriterios de tipo ambiental (auditorías HSE, NC ambientales e incidentes). Los resultados de la evaluación se entregan a los proveedores y contratistas, y se establecen planes de acción si así se requiere. Además, a los contratistas de servicios les hacemos un seguimiento mensual de los planes de trabajo HSE.

Cadena de suministro

(102-9)

En 2021 compramos bienes y servicios por un valor total de COP 314.852.756.016. Los proveedores de servicios corresponden al 85% del número total de proveedores y al 96% del volumen de compras totales. Los principales servicios de los cuales nos abastecimos fueron: servicios de construcción y puesta en operación de proyectos de energía fotovoltaica y líneas de distribución, construcción de internas, gestión de cartera, servicios integrales para agencias menores, incentivos para conversiones y consumo de gas natural, entre otros.

Los proveedores de bienes corresponden al 15% de proveedores totales y al 4% del volumen de compra total. Los principales bienes que adquirimos son: Odorantes, tuberías de polietileno, PEALPE y accesorios, medidores industriales y comerciales, válvulas, equipos de cómputo y accesorios, entre otros bienes.

De los 653 proveedores que teníamos registrados en 2021, solo 7 son extranjeros. El 55% de los proveedores nacionales son provenientes de la región caribe (Bolívar, Córdoba, Sucre); estos corresponden al 83% del volumen de compras nacionales. Aunque no tenemos lineamientos oficiales acerca del involucramiento de proveedores locales, nuestro primer filtro de búsqueda se enfoca exclusivamente en empresas provenientes de estos cuatro departamentos.

Actividades relevantes ejecutadas en el periodo 2021

En 2021 continuamos desarrollando el Programa de Gestión Sostenible de Proveedores que contempla:

- Boletines virtuales: Emitimos 8 boletines con diferentes temas de interés e información relacionada a los temas relevantes del negocio,

el plan de continuidad del negocio, el autocuidado y las medidas frente al Covid-19.

- Evaluación del desempeño de proveedores: En el año 2021, la evaluación del desempeño de nuestros proveedores 2020 fue liderada por el Centro de Servicios Compartidos (Enlace), apoyada por los administradores de contrato de Surtigas. En total, fueron evaluados 230 proveedores (204 de servicios y 26 de bienes) durante el mes de abril.
- Formación de proveedores: Realizamos por segundo año consecutivo la campaña #Conexiones2021 en la cual se tocaron los temas de Enlace – Servicios compartidos, resultados corporativos 2020 y perspectivas de crecimiento, gestión de abastecimiento, tendencias en el sector, beneficios de gestionar riesgos y seguros. Adicionalmente y coordinado por el área de HSE de Surtigas se realizó la segunda Jornada por la vida y la sostenibilidad a través de un Streaming por YouTube, la cual obtuvo 1.719 vistas. Participamos en el Desarrollo del Programa de Negocios Competitivos para PYMES (en alianza con CECODES y participamos igualmente en el proyecto de sinergias GEN.
- Formación de administradores de contratos: El objetivo de esta formación, es potenciar los roles y responsabilidades de las personas que administran los contratos en Surtigas y de poder brindarles las herramientas para llevar a cabo la correcta gestión de sus contratos, Se realizaron 2 sesiones de formación enfocadas en las siguientes temáticas:
 - Actualización en Requisitos Legales Ambientales y SST y Actualización Manual HSE para Proveedores, con una participación de 27 asistentes.
 - Capacitación en el Portal de proveedores Provee. Con una duración de 1 hora y 28 participantes.
 - Adicionalmente en el mes de enero se realizó la actualización del manual de contratación en su nueva versión.
- Búsqueda y desarrollo de proveedores locales: En el año 2021 participamos como compradores en 5 ruedas de relacionamiento:
 - Mantenimiento Competitivo – Cámara de Comercio de Cartagena,
 - Relacionamiento “ANDI del Futuro”
 - Relacionamiento “Bolívar Compra Bolívar”
 - ANDESCO, Cluster Petroquímico - plástico
 - Plataforma tecnológica de proveedores de la Cámara de Comercio de Cartagena

Tabla 36.

(204-1) Proveedores de bienes	2021			
	Número / %		Monto de compras en millones de pesos / %	
TOTAL	96	15%	12.196	4%
Extranjeros críticos o significativos	0	0%	0	0%
Nacionales críticos o significativos	17	18%	4.530	37%
Extranjeros no críticos o significativos	0	0%	0	0%
Nacionales no críticos o significativos	79	82%	7666	63%

Tabla 37.

Proveedores de servicios	2021			
	Número / %		Monto de compras en millones de pesos / %	
TOTAL	589	85%	302.656	96%
Extranjeros críticos o significativos	2	0,3%	40	0,01%
Nacionales críticos o significativos	78	13%	250306	83%
Extranjeros no críticos o significativos	5	1%	84	0,02%
Nacionales no críticos o significativos	504	74%	52.226	17%

Tabla 38.

Proveedores según ubicación geográfica (consolidado)	2021		
	Número	Monto de compras (millones de pesos)	%
Extranjeros	7	124	1%
Nacionales	678	314.728	99%

Tabla 39.

De los nacionales 99 % del total			
Interior del país	287	52280	17%
Locales	391	262448	83%

- El 99 % de las compras se realizaron a proveedores nacionales. El 83% de estos proveedores son locales y corresponden al 83% del volumen de compras nacionales.
- Número de proveedores críticos: 93.

Indicadores

Tabla 40.

(Promigas 14) Evaluación de desempeño de proveedores*	2021
Porcentaje de proveedores a los que se les aplicó evaluación de desempeño (del total de la población objetivo)	100%
Promedio calificación proveedores (sobre 100)	91%

Tabla 41.

Indicadores HSE contratistas significativos marco de: Mantenimiento, Servicios Generales y Seguridad Física	2021
Avance en los sistemas de gestión de los contratistas significativos (%)	84%
Proveedores significativos que reciben capacitaciones y entrenamientos en salud y seguridad (%)	100%



E. CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL

(103-1)

El relacionamiento con la comunidad se hace desde distintas áreas y actividades del negocio, estas relaciones contribuyen al desarrollo local y permiten ampliar el impacto de nuestras acciones, mismas que parten de los intereses comunes en cada territorio.

Surtigas propicia un relacionamiento incluyente de largo plazo con las comunidades y demás agentes territoriales que están ubicados en las zonas donde operan los servicios de la compañía. Mantenemos diálogos permanentes con las bases comunitarias y la institucionalidad local, identificando riesgos del entorno, ambientales y sociales, alineando la gestión del negocio a las agendas territoriales y de región.

A través de la gestión social de la Fundación Promigas, logramos impactos amplios que superan los retos sociales de la región, generando transformaciones profundas, mediante ejercicios de participación y compromiso colectivo.

Durante 2021 la Fundación Surtigas y la Fundación Gases de Occidente se fusionaron con la Fundación Promigas convirtiéndose en una sola fundación, con el fin de potenciar la presencia, resultados e impactos de la inversión social estratégica de Promigas y sus filiales.

La nueva Fundación Promigas, trabaja en dos líneas estratégicas de acción, alineadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales agrupan los programas y proyectos de Inversión Social Estratégica.

La primera línea estratégica se denomina Educación para el Empleo Juvenil y el Emprendimiento; la segunda Proyectos Productivos Sostenibles. Para el diseño, aprobación e implementación de los programas y proyectos de estas líneas estratégicas, se tienen en cuenta cuatro ejes transversales: Jóvenes, Innovación, Medio Ambiente y Desarrollo Comunitario.

Para la ejecución de este nuevo modelo de gestión social, liderado por la Fundación Promigas, Surtigas realizó una inversión de 2.347 Millones con los cuales se apoyaron 6 proyectos que benefician a 4.873 personas en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre, de los cuales el 57% son jóvenes, el 42% son mujeres y el 38% son minorías étnicas.

Los proyectos de la Fundación Promigas tienen la meta de formar a jóvenes para el empleo y el emprendimiento, lograr insertar laboralmente a jóvenes, y fortalecer los procesos productivos. Esto permitirá aportar a la calidad de vida de las comunidades intervenidas y a la continuidad del negocio.

Líneas estratégicas

1. Educación para el empleo juvenil y el emprendimiento, esta línea comprende 2 iniciativas:

- Formación para el empleo: Su principal objetivo es fortalecer las capacidades y competencias que faciliten la inserción laboral de jóvenes vulnerables, conforme a las necesidades y demanda del mercado laboral
- Formación para el emprendimiento: Su objetivo es fortalecer las capacidades y competencias para fomentar las iniciativas empresariales juveniles, en sectores y temas de alto potencias como, economía naranja, economía cultural, industrias culturales, etc.

2. Proyectos productivos sostenibles, con las siguientes iniciativas:

- Programas y tejidos productivos locales: A través de este programa, contribuimos al desarrollo económico mediante el apoyo a iniciativas microempresariales, al fortalecimiento de cadenas de valor y tejidos productivos regionales.
- Proyectos ambientales productivos: Esta iniciativa contribuye a la protección y conservación del medio ambiente, generando oportunidades de economías para pequeños productores rurales y urbanos y sus comunidades.

Con Brilla, nuestro sistema inclusivo de financiación no bancaria (FNB), continuamos aportando al progreso y desarrollo de miles de familias en la región a través de la financiación de productos y servicios que mejoran su calidad de vida, especialmente en los sectores más vulnerables de nuestra zona de influencia.

En consecuencia, en 2021 beneficiamos a 118.884 familias de estratos 1 y 2 que representa el 88% de los créditos otorgados por el programa. Con estos créditos los usuarios pudieron acceder a productos y servicios como materiales de construcción, electrodomésticos, gasodomésticos, computadores, celulares, muebles, matrículas para educación superior, útiles escolares, entre otros.

De igual manera, en la línea de créditos educativos fueron beneficiados 1.914 estudiantes, de los cuales, el 82% fueron utilizados también por familias de estratos 1 y 2, lo que nos indica que Brilla es una alternativa real a las necesidades de las familias en nuestra región.

Con relación a los ODS, asumimos el compromiso de aportar a la agenda global desde nuestra gestión, priorizando el impulso de los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: (1) fin de la pobreza, (4) educación de calidad, (5) igualdad de género, (8) trabajo decente y crecimiento económico y (16) paz, justicia e instituciones sólidas.

En este sentido, en 2021 se constituyó el Voluntariado Corporativo en Surtigas, como una forma de motivar al equipo humano a ser parte activa en la contribución a las Metas propuestas en los ODS.

A través de este voluntariado, el personal de la compañía puede adherirse a iniciativas institucionales o emprender campañas propias que benefician a las comunidades más vulnerables de nuestra área de influencia.

Las donaciones efectuadas por 49 colaboradores sumaron un total de \$4.545.000, con los cuales se apoyaron iniciativas sociales lideradas por organizaciones sin ánimo de lucro en Cartagena, Montería y Sincelejo. También participamos en dos compañías mejorando espacios públicos en Cartagena y en una campaña de recaudo de regalos de navidad con la cual beneficiamos a 597 niños del área de influencia del Proyecto, Parque Solar Canal del Dique.

103-3 Resultados

Durante el año desarrollamos acciones que generaron los siguientes impactos:

- 2.347 millones en inversión social
- 6 proyectos implementados.
- Presencia en los departamentos de Bolívar, Sucre y Córdoba.
- 4.873 beneficiarios directos de nuestra gestión.
- Actividades y campañas del voluntariado corporativo.

(Promigas 16)

Cómo realizamos las inversiones sociales de la organización.

Tabla 42.

Categoría	Cantidad de aportes en \$
Donaciones en efectivo	201.676.000
Tiempo de voluntariado durante horas de trabajo	0
Inversiones en la comunidad	1.653.077.244
Gastos administrativos	492.510.341
Total	2.347.263.585



Vía a través de la cual, hacemos las inversiones de la Fundación.

Tabla 43.	
Categoría	Porcentaje del total de costos
Donaciones en efectivo	8,5%
Inversiones en la comunidad	70,4%
Iniciativas comerciales	0%

(Promigas 16)
Iniciativas de promoción de desarrollo local

Tabla 44.	
Breve descripción de las iniciativas de promoción del desarrollo local y sus principales objetivos.	Número de personas Beneficiadas 2021
Satisfacción de usuarios (NSU) (%) - Indicar por tipo de usuarios	
Formación para el empleo: Su principal objetivo es fortalecer las capacidades y competencias que faciliten la inserción laboral de jóvenes vulnerables, conforme a las necesidades y demanda del mercado laboral.	
•Cartagena O-key	Participantes directos: 568
Formación para el emprendimiento: Su objetivo es fortalecer las capacidades y competencias para fomentar las iniciativas empresariales juveniles, en sectores y temas de alto potencias como, economía naranja, economía cultural, industrias culturales, etc.	
• Impulso Joven • Visión Joven	
Proyectos productivos sostenibles:	
Programas y tejidos productivos locales: A través de este programa, contribuimos al desarrollo económico mediante el apoyo a iniciativas microempresariales, al fortalecimiento de cadenas de valor y tejidos productivos regionales.	
• Pescando progreso • Manos al campo • Jóvenes participando activamente	Participantes directos: 4.305
Proyectos ambientales productivos: Esta iniciativa contribuye a la protección y conservación del medio ambiente, generando oportunidades de economías para pequeños productores rurales y urbanos y sus comunidades.	

Nota: Ver las iniciativas de promoción de desarrollo local de años anteriores en la siguiente dirección: <http://www.surtigas.co/informes-de-gestion>

(103-2)
Metas

- Estructuración de un modelo de intervención para las líneas de acción de los programas de la Fundación.
- Desarrollar 4 nuevos proyectos de inversión social en el área de influencia en 2022
- Darle continuidad a 4 de los que se ejecutan actualmente.
- Ejecutar el 100% de la inversión social proyectada.
- Apalancamiento del 50% de contrapartida de terceros para la inversión social estratégica.

- *Comunidades indígenas.*

(411-1)
No existen ni se han reportado violaciones a los derechos humanos en estas comunidades.

- *Contribución a la calidad de la educación*

En el 2021 la Fundación no reportó iniciativas en la línea de educación formal.

F. DESEMPEÑO AMBIENTAL

(102-11)
Surtigas, tiene definido en su política ambiental un compromiso con el desarrollo sostenible que responde a la gestión de los riesgos, oportunidades y expectativas de sus grupos de interés y orienta en la implementación de programas, proyectos y acciones. Nos aseguremos de prevenir, minimizar y/o compensar los impactos ambientales como parte de la estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad.

Para la operación de los procesos, Surtigas cuenta con un sistema integrado de gestión - SGI, soportado bajo las normas ISO 45001, ISO 9001 e ISO 14001, estas normas fueron auditadas en 2021 por parte de ICONTEC, obteniendo la renovación para los siguientes tres años.

De los resultados de la operación en 2021, se destaca la implementación de 2 proyectos de generación de energía en fotovoltaica, con los cuales contribuimos a que nuestros clientes minimicen sus emisiones y creamos valor social a las comunidades incluyendo a sus habitantes en las labores constructivas y en particular a mujeres como parte del compromiso con la equidad de género.

(103-1) (103-2)
Logramos fortalecer el control de emisiones de gas natural en las redes de distribución y disminuimos nuestras emisiones de CH4 en un 22% con respecto al 2020. Esto es resultado del trabajo en los distintos procesos, trabajando campañas informativas y acciones de respuesta rápida a las fugas de gas. Se trabajó igualmente en la búsqueda

de alternativas de mayor eficiencia en la identificación, cuantificación y reparación de fugas y fue aprobado implementar el proyecto piloto Picarro para 2022.

En ese mismo sentido, se realizó el seguimiento a los consumos de energía y agua, se implementaron acciones de mejora para reducir el uso de papel en los procesos de Ventas y FNB y se realizaron las revisiones tecno-mecánicas obligatorias al parque automotor, para verificar las condiciones de seguridad, mecánicas y ambientales de los vehículos de la compañía.

Contribuimos a la conservación del bosque seco tropical, con el mantenimiento de las compensaciones forestales y se realizaron dos compensaciones forestales más impuestas por autoridades ambientales del área de operación. En 2022 proyectamos iniciar los planes de compensación forestal de seis mil árboles en el Sur de Bolívar y el plan de compensación forestal del Proyecto Parque Solar Canal del Dique.

Para asegurar una operación ambientalmente responsable, trabajamos en tres focos: Gestión de recursos y residuos, cambio climático y cuidado de la biodiversidad.

I. Gestión de recursos y residuos

La disminución en la generación de residuos ha sido la principal estrategia para fortalecer nuestra cultura de sostenibilidad, seguida de la separación de residuos en la fuente. La premisa es reciclar, recuperar, reutilizar y valorizar los residuos que lo permitan.



Los residuos generados por Surtigas son entregados a gestores de residuos autorizados, quienes tratan los residuos de manera diferencial.

(103-2) (103-3)

Desde 2020, con el liderazgo del área de HSE, se implementó en todas las oficinas un manejo diferencial de los residuos provenientes del control del covid-19 estableciendo protocolos para el correcto manejo y disposición de residuos peligrosos, estas orientaciones y lineamientos se cumplen para reducir la proliferación del virus.

(306-2)
Gestión de Residuos

Tabla 45.

Gestión de residuos Kilogramos	2018	2019	2020	2021
Total, residuos peligrosos por método de disposición	925	307	1412,60	3323
Reúso interno o externo	0	0	0	
Reciclaje	0	0	0,310	1932,2
Compostaje	0	0	0	
Incineración	4	0	0	
Relleno de seguridad	672	160	1,1026	1390,8
Almacenamiento en sitio	0	0	0	
Inyección en pozos profundos	0	0	0	
Sin clasificar	249	147	0	
Total, residuos no peligrosos por método de disposición	83387,67	82286,57	45333,65	65081
Reúso interno o externo	0	0	0	
Reciclaje	6543	6707,9	7253,3	19196
Compostaje	0	0	0	
Relleno sanitario	76844,67	75578,67	38080,32	45885
Escombrera	0	0	0	
Incineración	0	0	0	
Inyección en pozos profundos	0	0	0	
Sin clasificar	0	0	0	
Total, residuos dispuestos	77765,67	75885,67	38080,32	45885
Total residuos generados por la organización	84312,67	82593,57	46746,25	68404

El retorno en alternancia a las oficinas incrementó la generación de residuos en un 100% con respecto a 2020, esto se convirtió en una oportunidad para afianzar la cultura del reciclaje en la compañía y poner nuevamente en práctica la separación de los residuos en fuente.

La empresa ha venido trabajando con los contratistas para extender las posturas y directrices, logrando así un impacto en la cadena de valor, fortaleciendo la gestión unificada de residuos.

(103-3)
Resultados

- Renovación del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO ISO 45001 – 2018, durante los próximos 3 años.
- Icontec verificó la huella de carbono, declarando conformidad desde el año base 2017 al año 2020.

(103-2)
Metas

- Surtigas implementará la factura electrónica en las poblaciones donde la conectividad lo permita, de esta manera se reduce el uso de papel y los usuarios recibirán su factura a través del correo electrónico.
- Implementar el proyecto piloto Picarro para 2022.

Agua y energía

Durante 2021 continuamos incentivando en los colaboradores y contratistas, el consumo responsable y eficiente, que incluya el uso de productos y servicios sostenibles.

Surtigas no utiliza agua como parte fundamental de su operación, sin embargo, el consumo se da en las instalaciones sanitarias, riego de jardines y lavado de instalaciones administrativas. Para ello, se realiza un trabajo constante de cultura para fomentar el ahorro de estos recursos.

(303-1)
Interacción con el agua como recurso compartido

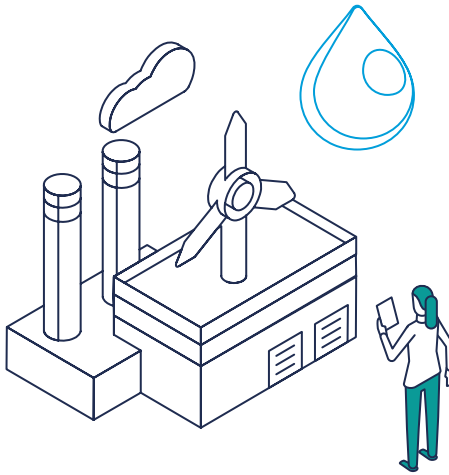
Tabla 46.

Consumo de agua (m3)	2018	2019	2020	2021
Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.	7259	8688	4623	4139
Captación total (m3)	7259	8688	4623	4139

En 2021 tuvimos un consumo de 4.139 m3 que representó el 10% menos con respecto a 2020, donde la meta establecida para ese año era de 7.500 m3, esta reducción se presentó debido al cierre parcial de las sedes durante los primeros 8 meses por la implementación del trabajo en alternancia.

(103-2)
Metas

- Lograr un consumo igual o menor a 7.500 m3.



(302-1) (302-4)
Consumo de energía

La reducción del 27% en el consumo de energía comparado con el año 2020, se dio por la adopción de la modalidad de trabajo en casa y alternancia.

Tabla 47.

Consumo de energía (Gj)	2018	2019	2020	2021
Consumo de energía de fuentes no renovables	8551	14331	6319,32	5267,50
Consumo de ACPM	1750	2157	1792,22	2040,93
Consumo de gasolina	3850	3681	2201,33	2749,79
Consumo bunker	0	0	0	
Consumo GLP	0	0	0	
Consumo de gas natural	2951	8491	2325,75	476,771
Consumo de carbón	0	0	0	
Consumo de energía de fuentes renovables	0	0	0	
Fotovoltaica	0	0	0	
Eólica	0	0	0	
Otras	0	0	0	
Energía comprada	5221,25	4830,84	3554,53	4628,42
Consumo de energía comprada	5221,25	4830,84	3554,53	4628,42
Consumo calefacción	0	0	0	
Consumo de calefacción	0	0	0	
Consumo refrigeración	0	0	0	
Consumo de refrigeración	0	0	0	
Consumo vapor	0	0	0	
Consumo de vapor	0	0	0	
Generación de energía para autoconsumo	0,0163	0,0194	0,0227	
Generación de energía fotovoltaica	0,0163	0,0194	0,0227	
Generación de energía hidroeléctrica	0	0	0	
Generación de energía eólica	0	0	0	
Generación de energía térmica	0	0	0	
Energía total vendida	0	0	0	
Energía térmica	0	0	0	
Energía hídrica	0	0	0	
Energía eólica	0	0	0	
Calefacción	0	0	0	
Refrigeración	0	0	0	
Vapor	0	0	0	
Energía fotovoltaica	0	0	0	
Consumo total de energía interno	13772,26	19161,73	9873,85	9895,91

(302-3)
Intensidad en consumo de energía

Tabla 48.

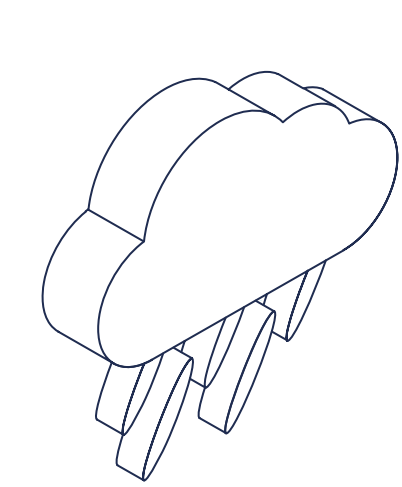
Intensidad energética (Gj/ número de usuarios)	2018	2019	2020	2021
Intensidad energética	0,01784	0,02387	0,01285	0,01163

(302-4)
Resultados

Durante el 2021 se lograron reducciones significativas en los consumos de energía, en gran medida por el regreso en alternancia, se inició el proyecto de cambios a luces led en las 3 sedes principales de la compañía y se ejecutaron campañas de sensibilización para el uso eficiente de los recursos dentro y fuera de la empresa.

(103-2)
Metas

- Con la apertura de oficinas en 2022, lograr un consumo de 4.500 Gj.



II. Adaptación al cambio climático

(103-1) (103-2)

Desde la política ambiental de la compañía respondemos a los nuevos retos internacionales avanzando hacia una mayor eficiencia energética, la reducción de emisión de gases de efecto invernadero y la masificación de las fuentes de energía limpia.

Para ver más detalle sobre las iniciativas que está desarrollando Surtigas, ver capítulo de desarrollo de nuevos negocios.

(103-2) (103-3)

Durante el año 2021 cumplimos con la verificación de la huella de carbono. Esta verificación nos permite demostrar con una entidad independiente y de reconocido prestigio, la cantidad de gases de efecto invernadero emitidos en la operación y ratificamos el compromiso con la reducción de los efectos del cambio climático.

(103-3)

Surtigas trabaja desde las áreas que generan gases de efecto invernadero para aportar al Plan Integral de Gestión del Cambio Climático del Sector Minero Energético – PIGCC. Desde el 2020 se logró definir una meta unificada a 2030 para la reducción GEI del 16%, sin embargo, los procesos de operaciones tienen un compromiso superior de reducir el 20% de sus emisiones, donde se planea seguir avanzando en la reducción de fugas de gas natural y la diversificación de la matriz energética. Aunado a esto, Surtigas participa en el Comité de descarbonización liderado por [Naturgas](#).

El objetivo es presentar de manera anual progresos significativos mediante la implementación de herramientas tecnológicas, decisiones de diseño y operativas, robustecer el plan de prevención de daños del gasoducto y fortalecer las acciones de cultura en el ahorro de energía.

(305-1) (305-2) (305-3)
Huella de carbono

Tabla 49.

Emisiones directas e indirectas (Ton CO2eq)	2018	2019	2020	2021
Emisiones alcance 1	32554,2	32979,8	28.056,87	23174,06
Fuentes móviles	377,9	756,4	281,43	333,14
Fuentes fijas	709,3	1008,8	254,51	5,26
Emisiones de proceso	31467,0	31214,6	27.520,94	22835,66
Emisiones alcance 2	185,2	210,9	200,79	183,42
Energía adquirida	185,2	210,9	200,79	183,42
Emisiones alcance 3	96,1	107,6	477,92	1517756,04
Fuentes móviles	0	0	445,48	
Fuentes fijas	0	0	6,54	
Vuelos	96,1	107,6	20,75	6,14
Residuos contratistas	0	0	5,16	
Productos usados por la organización				2299,87
Uso de Productos de la organización				1515450,03
Emisiones alcance 1, 2 y 3	32835,46	33298,3	28735,58	1541113,52

Para reducir las emisiones del parque automotor y cumplir con la normatividad colombiana vigente, se realizó seguimiento a las revisiones tecno-mecánicas obligatorias, donde se verifican las condiciones de seguridad, mecánicas y ambientales.

Se realizó el piloto de la campaña llame antes de excavar en Sincelejo y se implementaron medidas de reducción en los tiempos de respuesta a las emergencias, generando una disminución del 33% en las fugas de gas por accidentes.

(305-4)
Intensidad de emisiones

Tabla 50.

Intensidad de emisiones (Ton CO2eq/número de usuarios)	2018	2019	2020	2021
Intensidad de las emisiones GEI alcance 1, 2 y 3	0,0425	0,0415	0,0348	1,8121
Intensidad de las emisiones alcance 1	0,0422	0,0411	0,034	0,0272
Intensidad de las emisiones alcance 2	0,0002	0,0003	0,0002	0,0002
Intensidad de las emisiones alcance 3	0,0001	0,0001	0,0005	1,7847

(305-5)
En la medición de la Huella de Carbono 2021, se aplica la NTC ISO 14064-1:2020 que como cambio en esta versión tiene dos categorías de emisiones; directas e indirectas. Con la nueva norma ahora existe un proceso de priorización para cada una de las emisiones indirectas tanto cuantitativa como cualitativa, por consiguiente, se realiza una evaluación de las emisiones indirectas para determinar si se debe o no priorizar para luego reportarla en sus informes.

En este sentido, el gas natural, al ser el principal producto de nuestra operación, quedó priorizado, motivo por el cual se dio la variación en las emisiones totales en 2021. Es importante destacar que de los combustibles fósiles el gas natural es el más amigable con el medio ambiente y frente a otros combustibles como la leña o el cambón, garantiza menores impactos en la salud y en el medio ambiente.

Se destaca igualmente el compromiso con la disminución de los GEI, reflejando en los alcances 1 y 2 una disminución con respecto al año 2020 del 17,4% y 8,7% respectivamente.

A 2030 trabajaremos en la eficiencia energética y la reducción de emisiones de todos nuestros negocios, a través de:

- Control de emisiones de gas natural en las redes de distribución.
- Continuar con el cambio a tecnología LED para las luminarias en las sedes administrativas.
- Implementación de equipos eficientes para la climatización de sedes.
- Reducción de presión en las redes de distribución para bajar las emisiones en caso de fuga.
- Implementación de la metodología para el cálculo de gas fugado empleando presiones por sectores.
- Compensación de emisiones: Neutralidad en flota corporativa.
- Cambio de 14 vehículos operativos de Diesel a Diesel/GNV.
- Reducción y aprovechamiento del gas natural en actividades de mantenimiento.
- Promoción de nuevos usos del gas natural y desarrollo de energías limpias en el modelo energético.

Tabla 51.

(305-6) Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) - Toneladas métricas	2017	2018	2019	2020	2021
Total de SAO consumidas correspondientes a R-22	0.233	0.211	0.188	0,084	0,174

(103-3)
Resultados

- Se aplicó la nueva versión NTC-ISO 14064:1-2020, con resultados positivos de los GEI, reflejando en los alcances 1 y 2 una disminución con respecto al año 2020 del 17,4% y 8,7% respectivamente.
- Alcanzamos a cumplir en 2021 con la meta prevista a 2030, disminuyendo en un 20% las emisiones para los alcances 1 y 2. Evidenciando el compromiso y esfuerzo de los equipos en la búsqueda de mejoras en sus procesos.
- La aplicación de la nueva versión NTC-ISO 14064:1-2020, que incluye en el alcance 3 las emisiones indirectas por la venta del gas natural, incrementó la huella total de carbono corporativa en 2021.

(103-2)
Metas

- Establecer la nueva meta de reducción de emisiones al 2030, bajo la metodología de objetivos basados en ciencia (SBT por siglas en inglés); alineada al compromiso del corporativo Promigas, meta país y metas internacionales.
- Recuperar gas natural durante las actividades de mantenimiento y evitar esas emisiones a la atmosfera.
- Reactivar el programa de movilidad segura y sostenible mediante un concepto de movilidad bio-segura utilizando tapabocas y nuevos hábitos de vida, dejando trazabilidad de las personas que se movilizan en grupos previamente geo-referenciados.
- Certificar la flota de vehículos del parque automotor propio, en carbono neutral, mediante la compensación de emisiones que no se logren eliminar.

III. Cuidado de la biodiversidad

(103-1) (103-2)

El control y la minimización de nuestros impactos en el medio ambiente producen beneficios internos directos al mejorar el uso de los recursos, garantizando la sostenibilidad de nuestro negocio y generando confianza en nuestros grupos de interés.

Durante las campañas de masificación de gas natural, Surtigas realiza actividades de protección y conservación de especies de flora y fauna controlando así los impactos en la biodiversidad.

En el año 2021 se instalaron 121,31 Km lineales de redes de gas natural donde se garantizó la conservación y protección de la flora, así mismo se logró la preservación de los cuerpos de agua mediante la instalación de 960 m lineales por el método de perforación horizontal dirigido.

(103-3)

Realizamos el mantenimiento por tercer año consecutivo a la compensación forestal de 8.019 árboles en un área de 12,83 hectáreas, medida impuesta por la Corporación Autónoma Regional de los Valles Del Sinú y San Jorge – CVS mediante resolución No 005 del 12 de enero de 2017 por la construcción del gasoducto conexión Sahagún - Corregimiento del Crucero - Vereda la Granjita de Pueblo Nuevo y se cumplió con la compensación ambiental impuesta por el EPA con la siembra de 20 árboles y de manera voluntaria se sembraron 10 más.

De igual manera se avanzó en la concertación con comunidades donde se tiene proyectada la compensación forestal del Parque Solar Canal del Dique y se radicó el plan de compensación forestal ante la autoridad ambiental.

(304-1)

Centros de operación en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegida.

Tabla 52.

Centros de operación en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Zona de expansión de vía terciaria que circunda el parque natural de Los Corales del Rosario y de San Bernardo.
Ubicación geográfica	El gasoducto se encuentra al este de la población de Barú, bordeando el área marina protegida del parque natural de Los Corales del Rosario y de San Bernardo en la costa Caribe de Colombia.
Posición con respecto al área protegida	El gasoducto pasa al borde de la vía que está dentro del parque natural.
Tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción)	121,31 km de red de distribución de gas natural.
Valor de la biodiversidad	Área Marina Protegida.

(304-2)

Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

Tabla 53.

Impactos significativos en la biodiversidad	¿Impacto directo?	Especies afectadas por el impacto	Extensión de las zonas que han sufrido impactos	Duración de los impactos	Reversibilidad o irreversibilidad de los impactos
Construcción gasoductos de distribución.	Impacto directo e indirecto, positivo y negativo.	Ninguna, el trazado pasa por zonas ya intervenidas.	Cantidad de metros lineales: 12.643.	Temporales durante la construcción.	Los impactos son gestionados en terreno para evitar reversibilidad.
Cruces cuerpos de agua.	Impacto directo, positivos y negativos.	Ninguna. Los cruces se realizan con perforadoras.	Se instalaron 960 m lineales de manera subfluvial mediante el uso de máquinas perforadoras.	Temporales durante la construcción.	Los cuerpos de agua no sufren impactos, pues la técnica constructiva permite cero intervenciones al cauce.

(103-3)

Resultados

- Se instalaron 960 m lineales de tubería de gas natural de manera subfluvial mediante el uso de máquinas perforadoras que evitan la perturbación del lecho del cauce, la conservación de los márgenes y la vegetación adyacente.
- Surtigas no taló árboles para la construcción de infraestructura de gas, y durante las actividades de mantenimiento se evitó la afectación de fauna, realizando ahuyentamiento de reptiles, los cuales se reubicaron en zonas seguras.

(103-2)

Metas

- Ejecutar el proyecto piloto de implementación de tecnología Picarro para la identificación, cuantificación y reparación de fugas producto de emisiones fugitivas.
- Certificar la Huella de Carbono, alcanzado la meta de disminución proyectada 8,2%
- Establecer el plan de compensación forestal del Proyecto Parque Solar Canal del Dique, medida impuesta por la Corporación Autónoma regional del Canal del Dique - Cardique.
- Reactivar el programa de movilidad segura y sostenible mediante un concepto de movilidad bio-segura utilizando tapabocas y nuevos hábitos de vida, dejando trazabilidad de las personas que se movilizan en grupos previamente geo-referenciados.
- Certificar la flota de vehículos del parque automotor propio, en carbono neutral, mediante la compensación de emisiones que no se logren eliminar.
- Identificar los riegos actuales y potenciales, que la operación puede generarle a la biodiversidad, estableciendo las medidas para prevenirlos o minimizarlos.

(102-11)

G. SEGURIDAD DE PROCESOS

(103-1)

Desde cada uno de los procesos de la compañía, trabajamos En el modelo de gestión integral de Surtigas, consideramos de manera relevante el relacionamiento con los grupos de interés y trabajamos por garantizar una operación segura en todos nuestros 40 procesos.

La compañía cuenta con una Política Corporativa, Política de Derechos Humanos, Política de Seguridad Vial, Política de Gestión de Riesgos, Política de no uso de Alcohol, Drogas y Tabaco, Código de Conducta, y Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, entre otros; donde se demuestra la gestión y el compromiso con el desarrollo responsable de las actividades propias del negocio y el 100% de cobertura a los colaboradores directos e indirectos, para que desarrollen sus funciones en ambientes de trabajos seguros y saludables, previniendo lesiones y enfermedades laborales.

Así mismo, trabajamos en la identificación de los peligros, la evaluación, análisis y valoración de los riesgos y el establecimiento de los respectivos controles, tanto laborales, como en las operaciones, que afectan de

manera significativa la sostenibilidad de la empresa, el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables. Esta gestión integral que se encuentra alineada al objetivo No 6 de desarrollo sostenible se realiza con el fin de generar bienestar a nuestros grupos de interés.

Muestra de este compromiso, durante 2021 la compañía invirtió un total de \$941.747.984 pesos en actividades de control, promoción y prevención de riesgos, definidas en el plan y cronograma anual SST, cuyo objetivo principal es la mitigación del riesgo.

Las actividades fueron lideradas por un equipo de profesionales especialistas en materia de seguridad y salud laboral conformado por una jefa de HSE, una ingeniera de SST, tres analistas de HSE y una analista salud, todos con contrato directo con la compañía. De igual manera contamos con diferentes proveedores de servicios para asesorías externas para abordar los riesgos específicos en SST. El sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo no tiene exclusión y tiene cobertura a todos los trabajadores directos y contratistas.

Tabla 54.

SGSST de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos.

Información requerida	Número	% sobre el total de empleados y trabajadores que no son empleados
Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema	1846	100
Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría	1846	100
Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.	1846	100

(103-3)
Comités de Seguridad y Salud en el trabajo

Para asegurar que nuestra estrategia de participación sea efectiva, contamos con un Plan y Cronograma HSE, donde se encuentran definidas las intervenciones en Seguridad y Salud para cada colaborador según los actividades y riesgos a los que se exponen, además, con el apoyo del área de Comunicaciones se comparten comunicados internos, boletines informativos y todo lo referente a Seguridad y Salud en el trabajo.

El 100% de los colaboradores de Surtigas se encuentran afiliados al sistema de seguridad social en salud, adicionalmente la compañía cuenta con un médico laboral y una profesional del área de la salud, quienes desarrollan actividades para la promoción y prevención de enfermedades laborales y a su vez contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos en la salud.

Todos los colaboradores están representados en los siguientes comités laborales: *Comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo* en los 3 distritos, *Comité de Convivencia* y el *Comité de Seguridad Vial*, los cuales hacen parte del plan de consulta, participación y comunicaciones internas y externas con alcance a las partes interesadas.

- COPASST: Vela por el cumplimiento de la gestión en SST, este comité

- fue renovado en julio del 2020 a través de votaciones virtuales para el período 2020-2022. Las votaciones contaron con la veeduría del área de riesgos y cumplimiento. Es importante mencionar que el COPASST participa en todos los espacios desarrollados en SST dándole una mayor relevancia a su gestión.
- COCOLA: Promueve un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, se constituye cada dos años y fue renovado en junio de 2020. Se realizaron votaciones virtuales y se eligió el nuevo comité para el periodo 2020-2022; las reuniones se realizan trimestralmente o antes si ocurre un evento extraordinario.
- Comité de Seguridad Vial de Surtigas: Aporta al desarrollo y gestión de las estrategias para la prevención de accidentes de tránsito de los trabajadores directos e indirectos.
- Comité Empresarial de Seguridad Vial, para la capital de Bolívar (CESV): Aporta a la gestión de estrategias para la prevención de accidentes de tránsito, de la mano de empresas del sector público y privado.

Estos comités son autónomos en la promoción y prevención de la salud y la seguridad de los trabajadores apuntando al objetivo estratégico de garantizar una operación segura.

(103-3)
Gestión de riesgos laborales

Surtigas cuenta con un procedimiento de gestión de riesgos HSE y 40 matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, estas se definen con profesionales internos y externos con licencia en SST y están basadas en metodologías para el análisis de riesgos laborales como la norma ISO 31001 de gestión de riesgos, la GTC 45 y en las metodologías de análisis de riesgos operativos, HAZOP, HAZID y ¿What if?, que se fundamentan en la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos, en cada uno de los procesos y subprocesos de la compañía, además, se realizan mediciones higiénicas industriales y mediciones de clima organizacional y riesgo psicosocial.

Para la gestión de riesgos se tiene en cuenta la jerarquía de controles en SST definida en la norma ISO 45001. En el 2021 la compañía trabajó principalmente en los siguientes controles:

- Controles de ingeniería: Se Implementaron escaleras con barandas en estaciones para cambio de filtros, se construyeron escaleras con barandas en el techo para mejorar el acceso durante los mantenimientos de los aires acondicionados, se colocaron cintas antideslizantes en las escaleras de los espacios confinados, implementamos el sistema de elevación de cargas, se rediseñaron espacios confinados y/o cerrados con mayor amplitud y mejor ventilación, se instalaron válvulas de cierre rápido en las estaciones para la atención de emergencias, se colocaron cintas antideslizantes en las escaleras, se realizó el mantenimiento de lámparas iluminarias y se realizaron las inspecciones a equipos y herramientas eléctricas.
- Controles administrativos: Dentro de los controles administrativos se destacan la revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión por parte de alta dirección de la compañía, el proceso de identificación y cumplimiento de los requisitos legales en SST, se instalaron las señalizaciones de espacios confinados, se inició con la actualización del etiquetado del odorante bajo el SGA en las estaciones, implementamos los procedimientos en espacios confinados, fichas de datos de seguridad y guías seguras actualizadas para gas natural y odorante, así como los planes de entrenamiento para tareas de alto riesgo y seguridad de procesos.

Por otro lado, contamos con una estrategia de comunicación para la divulgación de las lecciones aprendidas, con el plan de auditorías internas y externas, el cumplimiento del programa de inspecciones y simulacros contemplados en el plan de emergencias, el plan de contingencia y el plan de gestión de riesgos de desastres. La compañía cuenta también con los siguientes programas de vigilancia en salud: Riesgo cardiovascular, Riesgo osteomuscular, Riesgo auditivo, Riesgo Visual, Riesgo químico, Riesgo psicosocial, Programa de vigilancia para el uso adecuado de la voz y Riesgo biológico que incluye el protocolo de bioseguridad ante el Covid -19.



- Control de elementos de protección personal: Dentro de los controles EPPs, la compañía entregó el nuevo Chaleco Air Bag, rodilleras y coderas al 100% de los trabajadores que utilizan la motocicleta como herramienta de trabajo, con el fin de mitigar los impactos que pueda generar un accidente vial, igualmente, se entregaron los EPPs Covid -19, los cuales hacen parte de las medidas tomadas para mitigar los riesgos en salud.

(103-3)
Gestión de riesgo biológico Covid-19 en el SGSST: Después de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la propagación del Virus SARS-COV2 (Covid-19), la compañía ajustó el SGSST con nuevos controles, implementando las siguientes medidas para prevenir los contagios:

- Seguimiento al 100% del estado de vacunación contra el Covid-19 de los colaboradores directos.
- Instalación de dispensadores de gel antibacterial y puntos de lavamanos.
- Compra y entrega de elementos de bioseguridad (mascarillas desechables, alcohol al 70%, toallas de papel, gel antibacterial, etc.)
- Definición de aforos permitidos en las sedes y adecuación de oficinas y/o espacios durante el retorno seguro en modalidad de alternancia.
- Seguimiento de casos Covid-19 por medio de la APP: + conectados
- Implementación de campañas de comunicación internas y externas relacionadas con las medidas de prevención y mitigación ante el contagio.
- Definición de directrices y protocolos de medidas preventivas ante Covid-19.
- Realización de brigadas quincenales de Testeo de Covid-19 en personal con modalidad de trabajo en campo u oficina.
- Se estableció un equipo médico para la atención de casos sospechosos y confirmados Covid-19.
- Reorganización laboral: Turnos de trabajos, horarios flexibles, alternancia, trabajos en casa y para el personal que trabaja con mayor riesgo se establecieron periódicamente testeos de pruebas Covid-19.

(103-3)
Cumplimiento de los requisitos legales en SGSST

En Surtigas, contamos con un procedimiento denominado control de documentos de origen externo el cual es utilizado para la identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, además periódicamente se actualiza la matriz legal SST y otros requisitos, la cual se publica en KAWAK y se divulga a las partes interesadas. Los principales requisitos legales y estándares aplicables a nuestro SG-SST, son:

- Resolución 1409 de 2012: Trabajo seguro en alturas.
- Resolución 1565 de 2014: Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Decreto 1072 de 2015: Decreto único del SG SST.
- Decreto 2157 de 2017: Plan de gestión del riesgo de desastre en entidades públicas y privadas.
- Decreto 1496 de 2018: Sistema Globalmente Armonizado
- Resolución 0312 de 2019: Estándares mínimos del SG SST.
- Resolución 2404 de 2019: Evaluación riesgo psicosocial.
- Resolución 777 de 2021: Protocolo de bioseguridad.
- Resolución 0491 de 2020: Espacios confinados.
- Resolución 5018 de 2019: SST para energía eléctrica.
- Circular 0072 del 2021: Registro Anual de autoevaluaciones y planes de mejoramiento del SG-SST.
- Resolución 40293 de 2021, modificación RETIE
- Decreto 1252 de 2021, obligación de elaborar y mantener un Plan Estratégico de Seguridad Vial
- Decreto 1615 de 2021, Exigencia Carnet de vacunación contra la Covid-19 para la celebración de eventos masivos y/o asistencias a lugares públicos.
- Decreto 1347 de 2021, obligación de adoptar el Programa de Prevención de Accidentes Mayores- PPAM para instalaciones clasificadas.

(103-3)
Indicadores de SST

Estos fueron nuestros indicadores frente a temas como lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales:

Tabla 55.

Lesiones por accidente y enfermedad laboral	2020		2021	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Colaboradores				
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Accidente laboral con grandes consecuencias	0	0	0	0
Accidente laboral registrables	5	5,07	0	0
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	N/A	0	N/A
Casos de dolencias	11	N/A	0	N/A
Enfermedades laborales	2	N/A	2	N/A
Número de horas trabajadas (acumuladas)	985.517 horas		1034798 horas	

Tabla 56.

Lesiones por accidente y enfermedad laboral	2020		2021	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Contratistas				
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Accidente laboral con grandes consecuencias	6	1,91	1	0,048
Accidente laboral registrables	20	6,37	37	1,760
Número de horas trabajadas (acumuladas)	3.136.533 horas		4.202.843,6 horas	

Tabla 57.

Tipos de lesiones por accidente y enfermedad laboral	2021	
	Colaboradores	Contratistas
Golpe	0	13
Herida	0	10
Fractura	0	4
Esguince	0	3
Lumbago	0	2
Quemadura	0	2
Intoxicación y malestar	0	1
Luxación	0	1
Picadura	0	1
Total	0	37

Nota: Las tasas fueron calculadas con base en 200.000 de horas hombre trabajadas y no se excluyó ningún tipo de trabajador en esta medición.

A la fecha Surtigas no reporta fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral, se registran 0 casos de dolencias y 2 nuevas enfermedades laborales.

En Surtigas, los colaboradores son libres de notificar las diferentes situaciones que afecten la seguridad y salud en el trabajo, diligenciando el formato de reporte de condiciones inseguras para la notificación de peligros y riesgos de origen laboral. En ninguna circunstancia el jefe inmediato u otro representante de la empresa tomará represalias con los trabajadores que notifiquen peligros, condiciones inseguras, casi accidentes o accidentes.

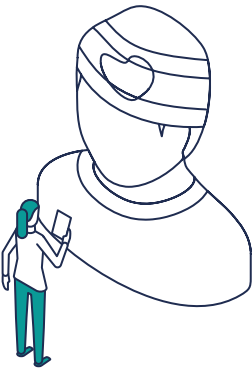
(103-3)
Resultados

En el año 2021:

- Mantuvimos la certificación en la norma ISO 45001.
- Cero no conformidades en la auditoría interna y externa al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la ISO 45001.
- Se logró el 99% de cumplimiento del decreto 1072 del 2015 y los estándares mínimos bajo la resolución 0312 del 2019.
- Se amplió el alcance del certificado de ISO 45001 a los sistemas energéticos de tecnología solar fotovoltaica.
- Se logró una disminución de la accidentalidad en un 100% para Surtigas y se mantuvo en los trabajadores contratistas, con relación al año 2020.
- El plan y cronograma de actividades para la gestión de la seguridad y salud de trabajadores directos e indirectos se cumplió en un 99%.
- Se desarrollaron 2 revisiones del SGSST por la dirección, donde se analizaron las estrategias para el mejoramiento continuo del SG - SST.
- Se revisaron 40 matrices de riesgos por procesos, en las cuales se actualizó el peligro biológico por el nuevo Virus-SARS COV 2 - COVID-19 y sus variantes, el riesgo biomecánico por movimiento repetitivo y postura inadecuada, riesgo físico por ruido continuo, riesgo público por asalto, riesgo psicosocial por demandas emocionales, entre otras condiciones de seguridad tales como navegación marítima o fluvial y traslados aéreos, además se incluyeron nuevos controles en la generación de residuos ordinarios bajo la nueva clasificación según el código de colores.
- Se realizó 100% de seguimiento a la aplicación de la vacuna contra el Covid-19 en colaboradores directos.
- Se realizó el reentrenamiento al 98% del personal directo mediante la aplicación Succes Factors y el curso de auditor interno en ISO 9001 con cobertura a contratistas y Comité de Seguridad Vial.
- Se realizó la investigación de todos los eventos laborales con acompañamiento del COPASST, jefe inmediato y los colaboradores involucrados.
- Se cumplió con la meta del LTIFR con un resultado de 1,41.
- Se entregó el nuevo chaleco Airb Bag, rodilleras y coderas al 100% de los trabajadores que utilizan la motocicleta como herramienta de trabajo, con el fin de mitigar los impactos que pueda generar un accidente vial.
- Se cumplió al 100% el plan de intervención de accidentalidad a contratistas.

(103-2)
Metas

- Mantener el LTI FR en 1,5.
- Cumplir al 100% las actividades programadas para robustecer el plan de gestión de riesgos y de desastres en lo que respecta a los riesgos y controles para los sistemas fotovoltaicos existentes y potenciales.
- Cumplir al 100% con las actividades programadas para la adecuada implementación de trabajo seguro en espacios confinados.
- Cumplir con el 90% del programa de caminatas de seguridad.
- Cumplir con el 95% y fortalecer las actividades de intervención para prevención de accidentes y enfermedades laborales en nuestros contratistas.
- Fortalecer la gestión documental en HSE de los contratistas con el fin facilitar la trazabilidad de la gestión y seguimiento.
- Implementar la gestión de interventoría HSEQ al proceso constructivo.
- Fortalecer el Comité de Seguridad Vial interno de Surtigas



(103-2)
Seguridad de Procesos

La gestión de seguridad de procesos se enmarca en el modelo de excelencia operacional y garantizar una operación segura, promueve la identificación y evaluación de los riesgos operativos, con el fin de gestionar la integridad de nuestra infraestructura, los cambios, la respuesta ante emergencias y la investigación de incidentes de seguridad de procesos, con alcance al negocio de comercialización y distribución de gas natural y al negocio de soluciones energéticas.

Las acciones de intervención del sistema de gestión de seguridad de procesos (SGSP) se evalúan en el comité bimensual de Integridad y seguridad de procesos, donde se establecen planes de acción necesarios para alcanzar el objetivo de 0 incidentes en el año. Se encuentra en desarrollo la implementación de los 20 elementos del sistema de gestión de seguridad de procesos según “Center for Chemical Process Safety” (CCPS) para las operaciones de distribución de gas natural y energía.

(103-3)
Gestión de riesgos de procesos

Surtigas aplica las metodologías de análisis de riesgos operativos, tales como: HAZOP, HAZID y ¿What if? para la identificación de los riesgos operativos. Adicionalmente, la compañía cuenta con el programa gestión de riesgos de desastres para la prevención de incidentes de seguridad de procesos.

Gestión de riesgo biológico en la seguridad de procesos.

La pandemia generada por el virus Covid-19, no afectó de manera significativa al Sistema de Gestión de Seguridad de Procesos, dado que la organización ante esta situación priorizó las actividades de integridad al gasoducto para que no se afectara la Seguridad de Procesos, en este sentido se implementaron protocolos de bioseguridad.

(103-3)
Resultados

En el año 2021:

- Se logró culminar el diagnóstico de seguridad de procesos bajo la guía de seguridad de procesos basada en riesgos emitida por la CCPS.

(103-2)
Metas

- Implementar el plan de ruta derivado del nuevo diagnóstico de seguridad de procesos.
- Continuar con la implementación de los 20 elementos de seguridad de procesos.
- Incorporar dentro del sistema de gestión integrado, el sistema de gestión de seguridad de procesos.

H. DESARROLLO Y BIENESTAR
DEL TALENTO HUMANO

I. Fortalecimiento del clima organizacional

(103-1)
La gestión adecuada del clima laboral nos ha generado un impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores de Surtigas y se ha convertido en una herramienta estratégica para la productividad, el logro de los objetivos, el posicionamiento en el mercado, la reducción de costos y la confianza de los trabajadores en la empresa. Cuando el clima es positivo, fortalecemos el vínculo con la organización, disfrutamos más lo que hacemos y logramos mejores resultados.

El clima laboral en Surtigas va más allá de un diagnóstico, por ello la alta dirección, el equipo de Talento Humano de la compañía, los líderes de procesos y el resto del personal, aportamos y apuntamos a espacios de trabajos saludables y armoniosos, facilitando el cierre de brechas entre la organización y su gente.

En 2020 iniciamos un programa eje llamado “EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR”, basado en los pilares de la felicidad y del fortalecimiento de nuestros principios y valores, logrando involucrar en él, al 100% de los colaboradores a través de actividades experienciales y jornadas de formación y sensibilización.

(103-3)
Resultados

(103-3)
Cada dos años realizamos la medición de clima organizacional en la compañía a través de una empresa externa que nos permite asegurar la objetividad y confidencialidad en los resultados, para el año 2021 se desarrolló el plan de intervención a través de la firma de consultoría externa, el cual se basó en aplicar talleres enfocados en generar felicidad a nuestros colaboradores como lo fue Yoga de la Risa, talleres de fortalecimiento en lazos de equipo y los talleres Generando Sentido, donde apuntamos directamente a los líderes de la compañía, también se desarrollaron jornadas de Co-construcción para aquellas áreas específicas que necesitaban replantear los objetivos comunes para alcanzar resultados.

En general, Surtigas se caracteriza por mantener un muy buen clima organizacional lo que nos ha permitido obtener diferentes reconocimientos en Colombia, en América Latina y en el sector de Oil & Gas, así como también en la escala de medición del proveedor seleccionado.

Tabla 58.

Evaluación del clima organizacional	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Puntaje obtenido	63,7	63,7	63,7	58,2	58,2	67,48	67,48
Cobertura de la encuesta: % del total de trabajadores que la contestaron	91,2%	91,2%	91,2%	88,4%	88,4%	89,13	89,13

En esta encuesta que se realiza simultáneamente con las empresas filiales de Promigas, participó el 89,13% de la población de Surtigas, obteniendo una puntuación de 67,48% obteniendo por primera vez un nivel de MUY BUENO en este tipo de medición.

La constante investigación interna y externa, nos permite brindar al personal ambientes de trabajo saludables con propuestas innovadoras, agradables y pensadas no solo en ellos sino en sus familias.

Durante 2021 desarrollamos programas y actividades como:

- **Un café con Santiago:**

Es un programa que busca generar espacios de confianza, cercanía y comunicación entre la alta Dirección y los diferentes equipos de trabajo. Durante el 2021 se realizaron encuentros virtuales y otros presenciales que permitieron fortalecer la comunicación directa con el Gerente General de la compañía.

- **Más cerca de ti:**

Fue diseñado especialmente para el personal técnico de la compañía y tiene como objetivo, generar espacios de comunicación, aprendizaje e interiorización de nuestros valores corporativos. Aunque este equipo labora la mayor parte del tiempo fuera de las instalaciones de la empresa, en este espacio son informados de lo que ocurre en la compañía y el área de Gestión Humana recibe directamente de ellos sus sugerencias e inquietudes.

- **Surtipensionado estrella:**

Es un programa de acompañamiento y asesoría a los colaboradores(as) que están próximos a cumplir con los requisitos en obtener su pensión, para facilitar su proceso y fácil adaptación a este nuevo ciclo de vida. Durante el año 2021 adquirieron esta condición 4 nuevos colaboradores, llegando a un total de 46 pensionados (26 hombres y 20 mujeres).

Para el próximo año se espera iniciar el acompañamiento a un grupo de 22 personas

- **Programa equidad de género:**

Surtigas fue la primera distribuidora de servicios públicos de la Región Caribe y la segunda en Colombia, en recibir la certificación sello plata, por parte del Ministerio del Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la mujer -CPEM- y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. Este sello fue otorgado por la implementación del Sistema de Igualdad de Género “Equipares”, el cual luego de una auditoría externa por parte de ICONTEC, obtuvimos una calificación del 96% por tener excelentes prácticas en los procesos de reclutamiento, selección, promoción, desarrollo profesional, formación, remuneración, ambiente de trabajo, calidad de vida, comunicación, prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En noviembre 2021 se realizó la Semana de la equidad, en la que se realizan diferentes concursos y actividades con el fin de sensibilizar al personal.

- **Conversando con nuestros gerentes:**

Este programa tiene como objetivo brindar un espacio de interacción entre la alta Dirección y los colaboradores que ingresan a la compañía, para conocerlos, darles la bienvenida y un mensaje desde la Gerencia General y las Gerencias Corporativas, que marque el norte trazado como compañía y se garantice la consolidación de nuestra cultura organizacional

- **Talleres conectando con mi propósito:**

Se realizaron talleres con todos los equipos de la compañía, con el fin de motivar y generar conexión del propósito de cada uno con la compañía. En 2021 iniciamos con las áreas de la Gerencia Administrativa y Financiera.

- **Jornada de vacunación:**

Pensando en el bienestar de nuestro personal y sus familias, Promigas en alianza con la ANDI proporcionó a Surtigas vacunas para que los colaboradores y miembros de sus familias, que de forma voluntaria quisiera acceder a la vacunación, pudieran hacerlo.

- **Retorno seguro:**

En 2021 tuvimos una gran campaña para asegurar que nuestro personal volviera a su segundo hogar de forma segura en la modalidad de alternancia. Esto se realizó con el apoyo de diferentes áreas, en las que se hicieron diferentes adecuaciones a las instalaciones, dotamos al personal con kits de bioseguridad, los formamos en temas relacionados y activamos una app que permite avisar cuando alguien del equipo está enfermo y validar los aforos en oficinas y las fechas de alternancia para cada colaborador

- **Celebración de fechas especiales enfocadas en el bienestar de nuestro personal:**

El desarrollo del plan de bienestar 2021 contempló la realización de eventos presenciales y virtuales que permitieron avanzar en la modalidad de trabajo en alternancia, brindando a cada familia de Surtigas espacios de recreación, salud, reconocimiento e integración con sello de innovación, apuntando siempre a generar bienestar.

Entre las principales actividades desarrolladas en el plan de bienestar durante 2021 fueron:

- Envíos de kit para el cuidado de la salud diaria en los días del padre y la madre.
- En el evento de las vacaciones recreativas de los hijos de los colaboradores entregamos cajas con actividades para desarrollar la creatividad y destreza.
- Para celebrar Halloween, realizamos la actividad de mini chef despertando en cada niño el gusto por la cocina y a su vez premiándolos por su creatividad.
- Eventos de fin de año: realizamos eventos presenciales como las novenas de navidad, eucaristía de fin de año, almuerzo de reconocimiento a la antigüedad y de manera virtual realizamos la fiesta de fin de año, para esta actividad se enviaron detalles a las casas de los colaboradores para que disfrutaran del evento en familia.
- Festividades culturales: se enviaron detalles al personal para conmemorar estas festividades en cada ciudad capital donde opera la compañía.

En temas de proyectos generamos el programa padres y madres al día con sello plata equipares para brindar acompañamiento a nuestros colaboradores en la etapa de gestación y nacimiento, así mismo realizamos charlas de integración en el eje de crianza positiva para nuestros adolescentes.

Con el fin de generar la cultura del cuidado físico y mental y propiciar la práctica de actividades físicas, lanzamos el programa Try My Activity a través de una App donde se reporta diariamente la actividad que realiza el colaborador, este programa contó con un plan de premios para los usuarios más activos.

- **Jornada gerencial:**

Este es uno de los espacios más importantes de comunicación, en los que nuestro equipo Gerencial da a conocer a los colaboradores de Surtigas, el estado de la compañía y los objetivos propuestos.

- **Programa de beneficios:**

Se entregaron becas para el personal de la compañía y sus hijos (as), créditos de vivienda, acceso a la póliza de medicina prepagada y se materialización beneficios tradicionales como lo son: El horario a la carta, PBP, BCPC, semana de adaptación a la mamá lactante y la tarde de cumpleaños libre.

(103-3)

Para monitorear nuestra gestión, la principal fuente es el contacto directo de la alta dirección y el área de Talento Humano con los colaboradores. Además, buscamos retroalimentación en nuestros eventos para hacer seguimiento a nuestra gestión; realizamos también reuniones periódicas con las empresas vinculadas de Promigas para conocer las buenas prácticas y así alinearlos desde la necesidad de cada empresa.

(103-2)
Metas

- Mantener por encima de 60 puntos la calificación en la escala de medición de clima de Cincel.
- Obtener el reconocimiento como una de las mejores compañías en el ranking de las empresas con muy buen clima organizacional y como el mejor lugar para trabajar.

II. Atracción y Retención

(103-1)
Nuestro equipo de trabajo es el pilar fundamental y el motor que impulsa cada uno de los retos propuestos como compañía, es por esto por lo que el desarrollo y el bienestar de nuestro capital humano es una prioridad para la Alta Dirección.

Estamos convencidos que, al tener personas desarrolladas y felices, vamos a lograr un mayor compromiso por parte de ellos y un valor agregado en nuestro mercado al contar con un personal idóneo y competente, para brindar un servicio seguro, innovador y enfocado a nuestros usuarios. Hemos logrado que las personas fortalezcan sus competencias formándolos con programas innovadores y ajustados a las necesidades de cada rol.

Durante este año de igual forma hemos llevado el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias a excelentes niveles de satisfacción con el desarrollo del plan de bienestar estipulado para el 2021; dentro del cual tuvimos eventos presenciales y virtuales, los cuales permitieron avanzar en la reactivación económica y la modalidad de alternancia establecida en la compañía, brindando a cada familia de Surtigas espacios de recreación, salud, reconocimiento e integración con sello de innovación, apuntando siempre a generar bienestar.

(102-7) (102-8) (102-41)

Estos son los indicadores de nuestro talento:

Indicadores laborales generale

Tabla 59.

Número de colaboradores según nivel organizacional y género	2021	
	Hombres	Mujeres
Directivo	9	3
No directivo	273	202
TOTAL	282	205

Tabla 60.

Número de colaboradores según ubicación geográfica	2021	
	Hombres	Mujeres
Bolívar	178	145
Sucre	42	25
Córdoba	62	35
TOTAL	282	205

Tabla 61.

Número de colaboradores según rangos de edad	2021
Menores de 30	85
De 30 a 50	279
Más de 50	123
TOTAL	487
Promedio de edad (años)	40,9
Promedio de antigüedad (años)	11,2

Tabla 62.

Colaboradores según grupos de beneficios.	2021	
	Número	%
Pacto colectivo	441	91%
Salario integral	39	8%
Convención colectiva	0	0%
TOTAL	457	99%

Nota: 7 colaboradores (1%) tienen contrato a término fijo y no hacen parte del pacto colectivo

Tabla 63.

Colaboradores según tipo de contrato	2021	
	Número	%
Término indefinido	480	99%
Término fijo	7	1%
Labor contratada		0%
TOTAL	487	100%

Tabla 64.

	Personas que dejaron su empleo en 2021, según rangos de edad y género		Nuevas contrataciones en 2021, según rangos de edad y género	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 18 a 30	1	2	14	16
De 31 a 50	18	18	12	17
Más de 50	3	4	0	1
TOTAL	22	24	26	34

Tabla 65.

	Nuevas contrataciones en 2021			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
TOTAL	22	24	26	34

Tabla 66.

Índice de rotación	2021
	9,45%

Tabla 67.

Promociones	2021
	37

Nuestro talento

(103-2)

Además de nuestros programas de gestión de conocimiento (ver siguiente tema), contamos con diversas iniciativas enfocadas en dar respuesta a los retos estratégicos de la compañía:

El Surtigas que sueño comienza conmigo:

La Gerencia de Surtigas se ha planteado alcanzar un gran objetivo con respecto al servicio de la compañía: Convertirnos en el mejor lugar para trabajar en Colombia. Esto lo estamos reforzando a través de los 4 pilares de la felicidad en el trabajo, que aumentan la productividad y el desempeño laboral:

- Propósito
- Compromiso
- Resiliencia
- Amabilidad

Formación virtual UBITS:

Enmarcado en el programa de desarrollo y formación de la compañía, en diciembre de 2020 llegó a Surtigas la plataforma virtual de aprendizaje UBITS, una herramienta amigable con cursos prácticos y de fácil entendimiento que buscan fortalecer el desarrollo integral de todos los colaboradores.

Durante el 2021, más de 300 colaboradores se formaron en diferentes temas relacionados con sus roles dentro de la compañía, fortaleciendo sus competencias y permitiéndoles un desarrollo profesional y personal.

Gestión del desempeño:

Nuestro ciclo de gestión del desempeño contempla una evaluación anual de competencias (para todo el personal) y una evaluación por objetivos (hasta el nivel de Coordinador (a) con un proceso a cargo). La evaluación de competencias se realiza mediante la metodología 90° a través de la plataforma Success Factors, donde se tiene en cuenta únicamente la percepción de la jefatura inmediata ya que esta jefatura es la que está en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño. Luego de la evaluación se procede a realizar una retroalimentación, en una reunión en la que participa cada colaborador con su líder para revisar los resultados. En esta reunión se establecen los Planes Integrales de Desarrollo (PID) para las conductas percibidas con menor efectividad y que tengan más impacto en el desempeño del cargo, generándose acciones efectivas encaminadas a lograr el éxito en el puesto de trabajo. Posteriormente se realiza un seguimiento a los PIDs y se registran los avances en la herramienta definida por la empresa, hasta cerrarlos.

Los objetivos de desempeño se establecen anualmente para los niveles de Gerentes, Direcciones, Jefaturas y Coordinaciones (con un proceso a cargo); los indicadores están alineados con la estrategia del negocio, contribuyendo al menos a un asunto material.

Programa de calificación de personal:

Este programa tiene como objetivo minimizar el impacto debido al error humano sobre la seguridad e integridad de la infraestructura de distribución de gas.

Voluntariado corporativo Surtigas:

En septiembre del 2021, lanzamos el programa Voluntariado Corporativo de Surtigas, a través del cual contribuimos al bien común reflejando nuestros valores. A través de estas acciones podemos aportar de manera organizada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los Objetivos para Vivir Mejor.

Este programa comprende dos tipos de acciones:

1. **Voluntariado Pasivo:** consiste en participar con donaciones monetarias a proyectos sociales en beneficio de las comunidades a través de nuestro aliado estratégico: TRASO.
2. **Voluntariado Activo:** donación de tiempo, talento y esfuerzo en acciones que benefician al medio ambiente y a las demás personas. En el 2021 nuestro equipo de voluntariado participó en las siguientes actividades:

- **Sembratón Nacional:** Surtigas se unió a la Gran Sembratón Nacional 2021 organizada por el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible, con la siembra de 30 árboles.
- **Primera jornada de limpieza en las playas de la Boquilla:** se recogieron 69 kilos de desechos y se realizarán 4 visitas trimestrales a manera de apadrinamiento de la zona, con el fin de propiciar cambios culturales a los habitantes de la playa y a los turistas que la visitan.
- **Letras Cartagena:** con una jornada de limpieza y la siembra de más de 80 plantas, Surtigas se unió a la actividad de voluntariado, liderada por la ANDI y la Fundación TRASO, para embellecer y revitalizar las letras de CARTAGENA, que dan la bienvenida a los visitantes en el sector de Marbella.
- **Recolección de regalos de navidad:** en diciembre recolectamos y entregamos 575 regalos de navidad para niños y niñas de las localidades de Puerto Badel, El Recreo y Lomas de Matunilla.

Gestión del talento:

En 2017 iniciamos este programa que tiene como finalidad obtener información que permita alinear las capacidades de los líderes de la compañía, a la estrategia y retos del negocio, además, nos permite tener información para decisiones de movilidad y estrategias de desarrollo individual.

Medición de la cultura de la innovación:

Surtigas es una empresa que se interesa por ser pionera e innovadora en diferentes temas, por este motivo, queremos generar en todos los colaboradores una cultura de la innovación que nos permita aprovechar las buenas ideas de nuestro talento. En el 2021 se realizó una medición que nos permitirá definir un plan de acción para seguir promoviendo la innovación en los servicios que ofrecemos o en nuevos servicios.

Programa de intervención de clima organizacional y factores de riesgo psicosocial:

Se realizó un acompañamiento a las áreas de la compañía que obtuvieron un bajo puntaje en la medición, a través de la identificación de realidades particulares que explicaban los resultados de los estudios diagnósticos por cada gerencia, brindándoles lineamientos para la elaboración y ejecución de planes de mejoramiento e intervención.

Tabla 68.

(401-2) Inversión en salud integral y educación de empleados.	Inversión en millones de pesos	Beneficiados
Inversión en salud	2.384	1.309
Inversión en educación	260	67

Tabla 69.

(401-1) Rotación de personal	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tasa de rotación de personal	7%	7%	17%	7,8%	7%	4,65%	9,45%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	3%	2%	5%	2%	2%	1,27%	5,54%

Tabla 70.

(401-1) Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad y género	2017	2018	2019	2020	2021
Tasa de contratación	13%	14%	14%	4,86%	11,91%
Menor a 30 años	48%	48%	47%	52%	52%
Entre 30 y 50 Años	52%	52%	53%	48%	47%
Mayores a 50 años	0%	0%	0%	0%	2%
Femenino	56%	52%	45%	26%	57%
Masculino	44%	48%	55%	74%	43%
Bolívar	66%	74%	67%	70%	84%
Sucre	15%	14%	9%	22%	7%
Córdoba	19%	12%	24%	9%	9%

(103-3)

Para asegurar que nuestra estrategia de desarrollo integral sea efectiva, contamos con procedimientos para la formación, la gestión del desempeño y la gestión del plan de carrera y sucesión. Todos son auditados por los diferentes entes externos e internos que verifican el cumplimiento de los requisitos legales y lo establecido en nuestros documentos.

Es importante mencionar que desde Talento Humano monitoreamos a las empresas del sector para conocer, compartir las mejores prácticas y así mantener siempre un programa de desarrollo acorde a las necesidades del medio y de la compañía.

Frente a los procesos de evaluación de desempeño de nuestros colaboradores, estos son los indicadores de la gestión durante los últimos años:

Tabla 71.

(404-3) Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por género y categoría profesional	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de empleados	409	435	472	473	
Número total de empleados en la categoría laboral 1: Directivos	6	10	11	12	
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría laboral 1: Directivos	12	6	7	11	11
Porcentaje de evaluados en categoría laboral 1: Directivos	200%	60%	64%	92%	
Número total de empleados en la categoría laboral 2: No Directivos	397	425	461	461	
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría laboral 2: No Directivos	351	383	387	443	439
Porcentaje de evaluados en categoría laboral 2: No Directivos	88%	90%	84%	96%	
Número total de Mujeres en la organización	168	182	196	195	
Número de Mujeres evaluadas	141	163	155	190	
Porcentaje de Mujeres evaluadas	84%	90%	79%	97%	
Número total de Hombres en la organización	241	253	276	278	
Número de Hombres evaluados	216	226	239	264	
Porcentaje de Hombres evaluados	90%	89%	87%	95%	
Número total de empleados en Bolívar	255	277	301	302	
Número de empleados en Bolívar evaluados	219	240	247	284	
Porcentaje de empleados en Bolívar evaluados	86%	87%	82%	94%	
Número total de empleados en Córdoba	87	89	102	99	
Número de empleados en Córdoba evaluados	78	86	87	99	
Porcentaje de empleados en Córdoba evaluados	90%	97%	85%	100%	
Número total de empleados en Sucre	67	69	69	72	
Número de empleados en Sucre evaluados	60	63	60	71	
Porcentaje de empleados en Sucre evaluados	90%	91%	87%	99%	

** Estos datos corresponden a la Evaluación de Desempeño realizada en el año 2020 ya que los resultados de la Evaluación del año 2021 los tendremos en febrero 2022.

III. Gestión del conocimiento

(103-1)

La Gestión del Conocimiento es un tema que contribuye al crecimiento de nuestra compañía y lo trabajamos, de manera articulada, con los programas de formación de desarrollo integral. Con esto, contribuimos a que nuestro equipo sea más productivo y eficiente en sus procesos.

(103-2) (404-2)

El programa de capacitación en el año 2021 se articuló con la plataforma virtual UBITS con más de 500 cursos disponibles y con la oportunidad de seleccionar y realizar cualquier curso disponible a través de la autoformación para seguir fortaleciendo las competencias en los colaboradores.

Así mismo se fortalecieron programas para potenciar y generar nuevos conocimientos:

- Efectividad Laboral: este programa está dirigido a todo el equipo de líderes y nace por el impacto que nos ha generado esta crisis que estamos viviendo, realizando trabajo remoto desde casa y en alternancia, dando a conocer una metodología práctica para organizar nuestras actividades y manejar de una manera más efectiva nuestro tiempo y poder consolidar una cultura de efectividad con balance vida/trabajo.
- Generación de Conocimiento: se consolidó la alianza Fenalco – Sena (Ley 344) con la realización del curso en Derechos Humanos de 40 horas y de Innovación del Servicio de 30 horas.
- Los Expertos Hablan: este programa es una puerta al aprendizaje y una oportunidad para potenciar conocimientos y habilidades, a través del cual se brindan herramientas para fortalecer capacidades de la mano de los expertos en múltiples temas.
- Pensionado Estrella: es el acompañamiento a los colaboradores(as) que están próximos a pensionarse, para hacerles de ese momento una etapa de plenitud y armonía.
- Programa de Capacitación: a través de la formación y actualización permanente, contribuimos a tener un equipo más productivo y eficiente.

(404-1)

Colaboradores(as) Formados

Tabla 72.

Nivel	2021	
	Hombres	Mujeres
Directivo	9	3
No directivo	273	201
TOTAL	282	204

Horas de Formación

Tabla 73.

Nivel	2021	
	Hombres	Mujeres
Directivo	296,65	114,55
No directivo	7.662,21	8.503,74
TOTAL	7.958,86	8.618,29

Tabla 74.

(404-1) Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio de horas de formación por empleado	26,3	33,5	25,7	35,04	34,04
Promedio de horas de formación por género (femenino)	29,2	30,3	26,6	41,99	42,04
Promedio de horas de formación por género (masculino)	24,4	35,8	25,1	30,17	28,22
Promedio de horas de formación categoría laboral 1 - Directivos	47,1	72,9	57,31	49,70	34,27
Promedio de horas de formación categoría laboral 2 - No directivos	26,1	32,5	24,97	34,66	34,03
Porcentaje de empleados que han recibido formación en el año	99%	99,8%	100%	100%	100%
Promedio de inversión en formación por empleado	\$ 1.683.168	\$ 1.417.051	\$1.359.517	\$ 836.247	\$1.250.613
Porcentaje de vacantes llenadas con candidatos internos	16%	23%	17%	34%	38%

(103-3)

Aseguramos la efectividad de nuestra gestión mediante el seguimiento permanente del plan de capacitación, para esto contamos con un procedimiento donde se define cómo se construye y se ejecuta, así como los lineamientos para el otorgamiento de becas. Además, tenemos una estructura de auditorías internas y externas en las que se valida el cumplimiento de la gestión.

(103-2)

Metas

- Definir nuestro alcance para la gestión del conocimiento.
- Definir estrategias para hacer gestión del conocimiento (administración y almacenamiento de los conocimientos críticos).

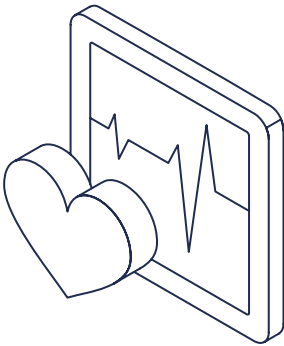
IV. Salud en el trabajo

(103-3)

Surtigas definió el objetivo estratégico, salud en el trabajo, que se encuentra enmarcado en el asunto material, fortalecer el desarrollo integral de los colaboradores, y para ello se han diseñado programas que garantizan el desarrollo integral del talento humano en ambientes de trabajo saludables para prevenir lesiones y enfermedades laborales.

En este sentido, se promueven estilos de vida y entornos de trabajo saludables, a través del Programa “CUIDARTE”, que incluye actividades de intervención como las evaluaciones médicas periódicas con enfoque cardiovascular y osteomuscular, acompañamiento nutricional, prevención de sustancias psicoactivas, alcohol, tabaco y enfermedades de transmisión sexual (ETS), actividades para la prevención y detección de cáncer de mama y próstata. Así mismo tenemos un Programa de Fatiga con alcance a los trabajadores que realizan turnos nocturnos (Centro de Control y Atención de Emergencias), donde se desarrollaron una serie de talleres asociados al autocuidado y mejoramiento de conductas relacionadas con la fatiga física, cognitiva y emocional.

El 100% de los colaboradores de Surtigas se encuentra afiliado al sistema de seguridad social en salud, adicionalmente la compañía cuenta con un médico laboral y una profesional del área de la salud, quienes desarrollan actividades para la promoción y prevención de enfermedades laborales y a su vez contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos en la salud.



Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control fueron: La socialización previa a la actividad de momento seguro o charlas de 5 minutos, realización de pausas activas, uso de EPP, exámenes ocupacionales, planes de vigilancia epidemiológico, plan y programa de estilos y entornos saludables, etc.

Para asegurarnos de la calidad de los servicios de salud se cuenta con una IPS constituida que presta servicios de manera integral en seguridad y salud en el trabajo, comprometidos con las necesidades de la empresa, basándose en el cumplimiento de requisitos normativos aplicables en SGSST.

(103-3)

Resultados

- Se realizó el continuo monitoreo del programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular con el objetivo de mitigar la incidencia de patologías y enfermedades laborales.
- Se mantuvo el seguimiento al programa de estilos y entornos saludables “Cuidarte”.
- Se inspeccionaron presencialmente 23 puestos de trabajo en las agencias menores del distrito de Bolívar a colaboradores administrativos y operativos.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de la batería psicosocial se realizó la actividad “Yoga de la Risa”
- Se actualizaron y socializaron las matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles con enfoque biomecánico a los 40 procesos de la compañía incluyendo los sistemas energéticos de tecnología solar fotovoltaica.
- Se diseñaron e implementaron todos los controles para el manejo de la pandemia por el virus SARS COV 19 bajo la resolución 777 del 2021.
- Dentro de las actividades realizadas se destacan la capacitación de actualización en el PRASS, cuidado auditivo y de la voz, control y manejo del estrés, fatiga y carga laboral, prevención y control de enfermedades de transmisión sexual, entre otras.
- Se realizó el entrenamiento a las brigadas de emergencias activas, capacitaciones a los integrantes del COPASST y COCOLA de la compañía.

Tabla 75.

Promigas 19	2019	2020	2021
Inversión en programas y actividades relacionadas con la salud y seguridad de los colaboradores y contratistas (COP)	\$ 411.782.326	\$481.100.000	\$687.004.960

(103-2)

Metas

- Para el 2022 se visionó culminar el rediseño del programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular e implementar los nuevos controles, enfocado en la implementación de estrategias adecuadas para la realización y cumplimiento de pausas activas.
- Relacionar las causas principales de ausentismo con la matriz de vulnerabilidad del personal directo de la compañía para analizar y definir el plan de acción a ejecutar en los programas de vigilancia epidemiológica, especialmente en el programa de factor de riesgo psicosocial.
- Mantener y mejorar la cartera en la conciliación y legalización oportuna de incapacidades.



06

PERSPECTIVAS Y RETOS



NOS HEMOS PLANTEADO LOS
SIGUIENTES RETOS QUE MARCARÁN
NUESTRA RUTA PARA EL AÑO 2022.

La pandemia continúa afectando la economía mundial debido a la disparidad en la distribución de las vacunas y al aumento en los contagios por las nuevas variantes de COVID-19, lo cual está provocando que los países vuelvan a implementar restricciones de movilidad. Lo más probable, es que la situación presentada en el inicio del año afecte la actividad económica en el corto plazo. Sin embargo, se espera que continúe un proceso de recuperación a un ritmo progresivo, con menor enfoque en el consumo y más inversiones y exportaciones.

Se espera que en el 2022 el precio del petróleo esté por debajo de los precios experimentados en el 2021, en un contexto de sobreoferta de petróleo donde la OPEP+ y EE.UU. deciden aumentar su producción, teniendo en cuenta la tendencia al alza en la demanda mundial de crudo.

La expectativa de crecimiento económico para Colombia es de 4,6% para el año 2022, esto será posible gracias a un buen comportamiento en el consumo de los hogares, mayores inversiones, y condiciones financieras globales más ajustadas. Sin embargo, la entrada de la reforma tributaria y nuevas cepas de COVID-19 podrían ralentizar la recuperación económica en el 2022. En cuanto a la inflación, se prevé se mantenga por encima de la meta propuesta por el Banco de la República durante todo el 2022. Esta presión inflacionaria es resultado de los siguientes factores: la transmisión paulatina y rezagada del incremento de los costos sobre los precios finales, la alta indexación de componentes importantes del IPC y un aumento del 10% del salario mínimo para 2022. En particular se espera una elevada inflación durante la primera parte del año, la cual alcanzaría su pico en el tercer trimestre y se vería reducida gradualmente a finales de año, principalmente debido a tasas de intervención contractivas por parte del Banco de la República.

Con respecto a la tasa de cambio, se tiene una perspectiva alcista para inicios del 2022 debido a la pérdida del grado de inversión, la incertidumbre política por elecciones presidenciales, disminución de precios del petróleo debido a un aumento en la oferta por parte de países no pertenecientes a la OPEP, y la apreciación del dólar a nivel mundial por recortes del programa de estímulo monetario por parte de la FED. Teniendo en cuenta lo anterior, se prevé que el dólar fluctué alrededor de los \$3.850 y \$4.000 en el primer semestre del año, con una menor volatilidad y una tendencia bajista para el final de 2022, situándose entre \$3.710 y \$3.750.

El Proyecto de Ley de Inversión Social es una parte fundamental de la estrategia fiscal contemplada para 2022, en la medida en que permitiría la continuidad de las políticas expansionistas y de ingresos adicionales para su financiación. Este proyecto de ley de Inversión Social garantizaría la continuidad de ciertos programas de gasto social y de reactivación para 2022, con el objetivo de reducir la incidencia de la pobreza a niveles cercanos a los observados antes de la pandemia, y sostener el proceso de recuperación económica.

(103-2)

En Surtigas nos hemos planteado los siguientes retos que marcarán nuestra ruta para el próximo año:

Retos 2022

- 01. Obtener los cargos tarifarios de distribución definitivos para el siguiente quinquenio y obtener la nueva metodología regulatoria de comercialización.
- 02. Mantener la calificación AAA por parte de Fitch Ratings Colombia S.A.
- 03. Fortalecer la cultura de innovación y sostenibilidad.
- 04. Migración al 100% de las ventas y aliados Brilla al nuevo portal digital para facilitar el crecimiento a doble dígito.
- 05. Lanzamiento de la opción de botón de pago en plataformas e-commerce de aliados y APP Brilla.
- 06. Lograr la conversión de 1.100 vehículos a GNV y llegar a 70 camiones con motores dedicados a GNV.
- 07. Realizar 22.800 conexiones nuevas, alcanzando un nivel de saturación superior al 97%
- 08. Disminuir el índice de cartera vencida al 8%.
- 09. Mantener los gastos AOM por debajo de los \$138.000 millones.
- 10. Consolidar el programa de mantenimiento de la red de acero y detección de fugas en la línea secundaria de polietileno.
- 11. Consolidarnos como la mejor empresa para trabajar de nuestra zona de influencia.
- 12. Consolidar el modelo de gestión del servicio al cliente, “Pasión por el Servicio”
- 13. Finalizar el 2022 con 10.000 usuarios con medición pre-pago y avanzada.
- 14. Cerrar negocios de fuentes de energía no convencionales para crecer la capacidad instalada en 2021 en más del 50%.



07

PERFIL DEL INFORME

**(102-32)(102-50)(102-51)
(102-52) (102-54)**

Nuestro Informe de Gestión anual correspondiente al período entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2021, contiene en forma detallada los avances de los asuntos más relevantes de nuestra operación y desempeño ambiental, social y de Gobierno Corporativo. El reporte ha sido construido siguiendo los lineamientos del Estándar GRI en su opción esencial y ha sido formalmente revisado y aprobado por la Junta Directiva de Surtigas.

Nos hemos focalizado en un riguroso y constante proceso de análisis y diálogo con nuestros líderes y grupos de interés para evaluar y comunicar nuestra gestión sostenible, la forma en que damos cumplimiento a los principios promovidos por el Pacto Global de Naciones Unidas y nuestra contribución a la Agenda 2030.

Los datos están expresados de forma tal que facilitemos el acceso a la información y comprensión de todos los públicos objetivo.

El período del último Informe de Gestión presentado por Surtigas S.A. E.S.P. corresponde al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

(102-56)

La firma Deloitte realizó el aseguramiento limitado de algunos de los indicadores de desempeño incluidos y su informe de revisión independiente se encuentra en la sección Anexos.

(102-53)

Datos de Contacto y responsable editorial

Versión web Informe de Gestión en www.surtigas.com.co

Si requiere más información por favor comuníquese con:

Garibaldi Borja Quessep
Garibaldi.borja@surtigas.co
Av. Pedro de Heredia C31 No 47-30.
Barrio Armenia.
Cartagena de Indias, Colombia



08

INDICES DE
CONTENIDO GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN EN EL REPORTE O RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Sobre Surtigas. Página 10	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Sobre Surtigas. Página 10	
102-3	Sede central de la organización	Sobre Surtigas. Página 10	
102-4	Nombre de los países donde opera o donde lleva a cabo operaciones significativas la organización	Sobre Surtigas. Página 10	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Sobre Surtigas. Página 10	
102-6	Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Sobre Surtigas. Página 10	
102-7	Tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios ofrecidos)	Sobre Surtigas. Página 10, 11 y 12 Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Página 61 Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Página 94	
102-8	Información de empleados	Sobre Surtigas. Página 10 Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Página 94	
102-9	Cadena de suministro de la organización	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Página 68	
102-10	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización	Durante el período de reporte no hubo cambios significativos en el alcance y cobertura de la información reportada	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Página 32 Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable. Página 80 En la política la compañía ha establecido que desde la etapa de planeación, diseño y operación de la infraestructura de distribución de gas natural y otros negocios, se prevé la preservación de los ecosistemas, minimizando el trazado de nuevos proyectos en zonas de protección ambiental para disminuir el impacto hacia la biodiversidad, y prefiriendo el uso de áreas ya intervenidas	
102-12	Iniciativas externas	Sobre Surtigas. Página 13	
102-13	Asociaciones	Sobre Surtigas. Página 13	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	Mensaje del Gerente. Página 4	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN EN EL REPORTE O RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Página 23	
102-17	Mecanismos internos y externos de asesoramiento acerca de la ética	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Página 26	
GOBIERNO			
102-18	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del órgano superior de gobierno	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 16, 17, 18	
102-19	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. 16, 17, 18	
102-20	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 16, 17, 18	
102-24	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 21	
102-25	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
102-26	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 20	
102-27	Medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
102-28	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
102-29	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 20	
102-30	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 20	
102-31	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 20	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN EN EL REPORTE O RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
102-32	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los temas materiales queden reflejados	Perfil del informe. Página 105	
102-33	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
102-34	Temas importantes que se transmitieron a la Junta Directiva relacionados con temas de sostenibilidad. Describa también los mecanismos que se emplearon para abordarlos y evaluarlos	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 20	
102-35	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
102-36	Procesos para determinar la remuneración	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Página 22	
Relacionamiento con grupos de interés			
102-40	Lista de los grupos de interés de la organización	Nuestros ejes fundamentales / Relacionamiento con grupos de interés. Página 33	
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Página 90	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Nuestros ejes fundamentales / Relacionamiento con grupos de interés. Página 33	
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Nuestros ejes fundamentales / Relacionamiento con grupos de interés. Páginas 33	
102-44	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz del relacionamiento con los grupos de interés	Nuestros ejes fundamentales / Relacionamiento con grupos de interés. Página 33	
Prácticas de reporte			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuales no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Presentamos resultados de Surtigas S.A. E.S.P.	
102-46	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Nuestro negocio / materialidad. Página 38	
102-47	Temas materiales de la organización	Nuestro negocio / materialidad. Página 38	
102-48	Re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	A lo largo del informe es posible que se hayan actualizado datos o que haya cambiado la metodología de cálculo para algún indicador. En esos casos, los cambios se indican en el apartado correspondiente.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN EN EL REPORTE O RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Cualquier aclaración o excepción a la cobertura de la información, la explicamos a lo largo del texto		
102-50	Período de reporte	Perfil del informe. Página 105		
102-51	Fecha del último reporte	1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019		
102-52	Ciclo de presentación de reportes	Perfil del informe. Página 105		
102-53	Punto de contacto para resolver dudas que puedan surgir sobre el contenido del reporte	Perfil del informe. Página 105		
102-54	Opción de conformidad con el estándar GRI	Perfil del informe. Página 105		
102-55	Índice de Contenido GRI	Ver índice de contenidos GRI. Página 105		
102-56	Verificación externa	Perfil del informe. Página 105		
Contenidos específicos - temas materiales				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 201: Desempeño económico 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desempeño económico. Páginas 38 y 39		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desempeño económico. Página 44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desempeño económico. Página 44		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desempeño económico. Página 44		
Contenidos específicos - temas materiales				
DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desarrollo de nuevos negocios. Páginas 38 y 39		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desarrollo de nuevos negocios. Páginas 38 y 39		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desarrollo de nuevos negocios. Páginas 38 y 39		
Promigas 3	Indicadores de nuevos negocios (biogás: millones de toneladas de biogás, industria mercado no regulado)	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Desarrollo de nuevos negocios. Página 48		

Contenidos específicos - temas materiales				
GESTIÓN LEGAL Y REGULATORIA				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 206: Competencia desleal 2016				
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016				
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico				

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Páginas 54, 55 y 56		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Páginas 54, 55 y 56		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Páginas 54, 55 y 56		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Página 56		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Página 56		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nuestros propósitos / Crecer de manera rentable / Gestión legal y regulatoria. Página 56		

Contenidos específicos - temas materiales				
SOLUCIONES COMPETITIVAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
103-2	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		

Promigas 4	Índice de lealtad, calidad general de los servicios y número de quejas imputables por cada 10.000 usuarios	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
------------	--	--	--	--

Contenidos específicos - temas materiales				
CALIDAD DE LOS SERVICIOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Páginas 57 a 61		
Promigas 5	Peticiones, quejas y reclamos de las comunidades PWR comunidad y ambiental	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Página 60		

DJSI 1.5.1	Nivel de satisfacción de usuarios (NSU)	Nuestros propósitos / Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes / soluciones competitivas y calidad de los servicios al cliente. Página 59		
------------	---	--	--	--

Contenidos específicos - temas materiales				
INTEGRIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Integridad y continuidad del servicio. Página 64		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Integridad y continuidad del servicio. Página 64		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Integridad y continuidad del servicio. Página 64		

Promigas 10	Eventos de interrupción del servicio	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Integridad y continuidad del servicio. Página 64		
-------------	--------------------------------------	--	--	--

Contenidos específicos - temas materiales				
EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
Promigas 6	Disponibilidad de activos de distribución de gas (%)	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
Promigas 8	Porcentaje de fugas en distribución de gas (%)	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
Promigas 9	Fugas de gas (fugas/km-año)	Nuestros propósitos / Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional / Eficiencia y eficacia de los procesos. Páginas 66		
Contenidos específicos - temas materiales				
SEGURIDAD DE PROCESOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
403-1	Representación de trabajadores en comités conjuntos (trabajadores y gerencia) de salud y seguridad	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos Páginas 81 a 85		
403-2	Tipos e índice de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de muertes laborales	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85	Los indicadores solo se reportan por sexo	

DJSI	Índice de frecuencia en empleados	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
DJSI	Índice de frecuencia en contratistas	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
Promigas 18	Porcentaje de cumplimientos de condiciones HSE (%)	Nuestros propósitos / Garantizar una operación segura / Seguridad en todos los procesos. Páginas 81 a 85		
Contenidos específicos - temas materiales				
GESTIÓN DE RECURSOS Y RESIDUOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 302: Energía 2016				
GRI 302: Energía 2016				
GRI 306: Efluentes y residuos 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Páginas 73 a 75		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Páginas 73 a 75		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Páginas 73 a 75		
302-1 - DJSI	Consumo de energía	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Página 76		
302-3	Intensidad energética (GJ/ número de usuarios)	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Página 77		
302-4	Reducciones en consumo de energía	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Página 76		
303-1	Interacción con el agua como recurso compar-tido	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Página 75		

306-2 - DJSI	Residuos por tipo y método de eliminación	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Gestión de recursos y residuos. Páginas 74
--------------	---	--

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 305: Emisiones 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Páginas 77 a 81		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Páginas 77 a 81		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Páginas 77 a 81		
305-1 - DJSI	Emisiones directas de GEI (Alcance 1) (ton CO2) (desglosada por fuente de emisión. Ver tabla página 57)	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Página 78		
305-2 - DJSI	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) (ton CO2) (desglosada por fuente de emisión. Ver tabla página 57)	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Página 78		
305-3 - DJSI	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) (ton CO2)	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Página 78		
305-4	Intensidad de emisiones de GEI – Alcance 1, 2 y 3	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Páginas 77 a 81		
305-5	Reducción de emisiones	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Página 78		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cambio climático. Página 79		
Contenidos específicos - temas materiales				
CUIDADO DE LA BIODIVERSIDAD				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 304: Biodiversidad 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		
304-1	Centros de operación en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		
304-4	Hábitats protegidos o restaurados	Nuestros propósitos / Asegurar una operación ambientalmente responsable / Cuidado de la biodiversidad. Páginas 80 a 81		
Contenidos específicos - temas materiales				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016				
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69		
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69		

Promigas 11	Avance en los sistemas de gestión de los contratistas significativos (%)	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores Páginas 67 a 69
Promigas 12	Porcentaje de contratos donde se incluyen cláusulas de exigencia del cumplimiento de obligaciones legales en salud y seguridad	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69
Promigas 13	Porcentaje de proveedores significativos que reciben capacitaciones en salud y seguridad	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69
Promigas 14	Evaluación de desempeño de proveedores	Nuestros propósitos / Fortalecer la gestión con proveedores y contratistas / Gestión sostenible de proveedores. Páginas 67 a 69

Contenidos específicos - temas materiales				
CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 413: Comunidades locales 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades/ Promoción del desarrollo local. Páginas 70 a 73		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Páginas 70 a 73		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Páginas 70 a 73		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Página 73		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Página 73		
Promigas 16	Iniciativas de promoción del desarrollo local	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Página 73		
DJSI	Tipos de actividades de ciudadanía corporativa y filantropía	Nuestros propósitos / Fortalecer la relación con las comunidades / Promoción del desarrollo local. Páginas 70 a 73		

Contenidos específicos - temas materiales				
DESARROLLO Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 404: Formación y enseñanza 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94	El indicador no se reporta por región	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94		

404-3 - DJSI	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Desarrollo integral. Páginas 87 a 94
---------------------	---	---

Contenidos específicos - temas materiales				
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 401: Empleo 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento. Páginas 95 y 96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento. Páginas 95 y 96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento. Páginas 95 y 96		

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento Páginas 95 y 96
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición (página 103)	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento. Páginas 95 y 96

DJSI	Porcentaje de vacantes llenadas con candidatos internos	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Gestión del conocimiento. Páginas 95 y 96
------	---	--

Contenidos específicos - temas materiales FORTALECIMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Ninguno				
--	--	--	--	--

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Fortalecer el clima laboral. Páginas 87 a 90		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Fortalecer el clima laboral. Páginas 87 a 90		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Fortalecer el clima laboral. Páginas 87 a 90		
DJSI	Compromiso de los empleados	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Fortalecer el clima laboral. Páginas 87 a 90		

Contenidos específicos - temas materiales SALUD EN EL TRABAJO GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016				
---	--	--	--	--

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Salud en el trabajo. Páginas 96 y 97		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Salud en el trabajo. Páginas 96 y 97		

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Salud en el trabajo. Páginas 96 y 97
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Salud en el trabajo. Página 84

Promigas 19	Inversión en salud y seguridad de empleados	Nuestros propósitos / Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa / Salud en el trabajo. Páginas 96 y 97
-------------	---	---

Contenidos específicos - temas materiales ÉTICA GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016				
--	--	--	--	--

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
DJSI	Número total de casos de violación al Código de Ética o conducta confirmados y naturaleza de los casos	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
DJSI	Número y porcentaje de empleados formados en Código de Ética por región	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
DJSI	Pagos realizados a gremios, asociaciones y contribuciones políticas	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		
DJSI	Principales pagos a gremios y asociaciones	Nuestros ejes fundamentales / Cultura ética. Páginas 23 a 29		

Contenidos específicos - temas no materiales GOBIERNO CORPORATIVO GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Ninguno				
---	--	--	--	--

Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		

DJSI	Efectividad de la Junta	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
DJSI	Antigüedad promedio de los miembros de Junta	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
DJSI	Experiencia en la industria de la Junta Directiva	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
DJSI	Estructura accionaria	Nuestros ejes fundamentales / Gobierno corporativo. Páginas 16 a 22		
Contenidos específicos - temas no materiales				
DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
GRI 406: No discriminación 2016				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros ejes fundamentales / Derechos Humanos. Páginas 30 y 31		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros ejes fundamentales / Derechos Humanos. Páginas 30 y 31		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros ejes fundamentales / Derechos Humanos. Páginas 30 y 31		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestros ejes fundamentales / Derechos Humanos. Páginas 30 y 31		
DJSI	Compromiso en Derechos Humanos	Nuestros ejes fundamentales / Derechos Humanos. Páginas 30 y 31		
Contenidos específicos - temas no materiales				
GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016				
Ninguno				
Estándar GRI	Referencia GRI	Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión	Verificación externa
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Páginas 31 a 33		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Páginas 31 a 33		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Páginas 31 a 33		
Promigas 1	Porcentaje de cumplimiento de planes de acción para mitigación de riesgos	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Páginas 31 a 33		
DJSI	Riegos emergentes	Nuestros ejes fundamentales / Gestión del riesgo. Páginas 31 a 33		