vanti

Una nueva imagen para un nuevo futuro

Informe de Sostenibilidad





Invitamos a nuestros grupos de interés a leer este informe, y compartir su opinión y comentarios en el correo jvalencias@grupovanti.com

Adicionalmente, los invitamos a consultar nuestra página web **www.grupovanti.com** y las redes sociales **@grupovanti** en Facebook, Instragram y Twitter, y **Grupo Vanti** en Youtube.

Presidente

Rodolfo Anaya Abello

Coordinación y edición

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

Diagramación

Una Tinta Medios Ltda

Agradecemos a todos los trabajadores que participaron en la construcción de nuestro Informe de Sostenibilidad 2018.





Contenido

6 ¿Quiénes somos?

Somos Vanti Gobierno Corporativo Sostenibilidad

25 ¿Qué hacemos?

Nuestro negocio en segmentos Residencial y comercial Industrial y soluciones energéticas Gas Natural Vehicular GNV

35 ¿Cómo lo hacemos?

Con calidad en la atención al cliente Siempre pensando en la seguridad de la operación

52 ¿Con quién lo hacemos?

Con nuestros trabajadores Con nuestros proveedores

76 Somos ciudadanos corporativos comprometidos con el medio ambiente y la sociedad

Compromiso con el medio ambiente Integración con la sociedad

93 Informe del Auditor Independiente de Aseguramiento

95 Índice de contenidos GRI

Mensaje Directivo

GRI 102-10,102-12, 102-14

Ahora somos Vanti, la nueva marca por medio de la cual seguiremos prestando un servicio de manera confiable, oportuna y versátil; esta etapa nos invita a transformarnos e innovar para generar mayor valor a nuestros clientes, con más y mejores servicios.

Le apostamos a la sostenibilidad y la consideramos un eje estratégico que enmarca nuestra actuación, por ello hemos adquirido el compromiso de crecer y operar de forma responsable, por medio de la integración de buenas prácticas de gobierno corporativo y las oportunidades medioambientales y sociales en la planeación de nuestras operaciones. Queremos reflejar el compromiso y el trabajo constante de nuestros 592 trabajadores directos y los más de 3.000 colaboradores indirectos que trabajan con nuestros aliados estratégicos, quienes por medio de una gestión eficiente y un actuar ético y transparente, quieren construir país y generar valor en las regiones donde operamos.

Este informe nos permite dar a conocer nuestros resultados, principales logros, aprendizajes y retos, al comunicar el desempeño en materia económica, social, ambiental, laboral y de gobierno corporativo. Sigue los lineamientos de los estándares de GRI; así como, el seguimiento de nuestro compromiso con Pacto Global y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, planteados por las Naciones Unidas.

En este contexto, 3.080.556 clientes disfrutan del servicio mediante una red de distribución de más de 22.862 (km), con ventas de más de 2,6 millones de m³ de gas natural. Nos hemos planteado nuevos retos y por ello, pasaremos de una inversión de \$76.295 millones anuales a \$150.000 millones en 2019, con el fin de alcanzar una trasformación tecnológica y masificar nuestro portafolio de servicios por medio del incremento del consumo de nuevos artefactos a gas, la consolidación de proyectos de movilidad y la minimización de los impactos por rotura de red de distribución.

Evidentemente recorreremos este camino de la mano de nuestros accionistas, empleados, aliados estratégicos y en general de nuestros públicos de interés, posicionándonos como la Empresa que le dio nombre al gas natural, que siempre piensa en sus clientes y está comprometida con la seguridad en la operación.

Los invitamos a conocer nuestra gestión a lo largo del contenido de este informe, el cual responde a las preguntas: quiénes somos, qué hacemos, cómo lo hacemos, con quién lo hacemos y nuestro rol como ciudadanos corporativos.

Rodolfo Anaya Abello
Presidente Ejecutivo
Bogotá, marzo de 2019



Acerca de este informe

GRI 102-50, 102-54, 102-56

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2018, es una pieza clave de gestión y comunicación frente a los grupos de interés, por lo que nos complace que con este documento conozcan nuestro impacto en el frente económico, laboral, social y ambiental, para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Queremos que nuestro proceso de cambio y transformación a Vanti se vea reflejado en cada página; por ello, este contenido está estructurado a partir de las dimensiones de la sostenibilidad y las prioridades estratégicas de la Organización, teniendo en cuenta el contexto. Cada uno de los capítulos responde una pregunta sencilla, con el fin de presentarnos de manera transparente a nuestros grupos de interés y los temas importantes para ellos.

Se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares (GRI) y representa nuestra Comunicación de Progreso (COP) en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, así como la gestión que consideramos contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



La información contenida en este documento fue verificada por KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S, firma auditora independiente que sigue los lineamientos de las normas internacionales ISAE 3000 e ISAE 3410. Según la opinión de KPMG, nada indica que los contenidos verificados no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative.

Para una mayor comprensión del lector, los contenidos de GRI (GRI 101-1) reportados y los ODS (ODS 16) priorizados, se verán reflejados en cada apartado del informe.

¿Quiénes somos?

Somos Vanti

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad



Somos Vanti

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5,102-6

En 2018, le dimos nombre al gas natural, ahora somos Vanti, una de las principales compañías de distribución y comercialización de gas natural por red de tubería en Colombia; prestamos nuestros servicios a más de 3 millones de clientes en 105 municipios del país.

Operamos a través de Gas Natural, S.A. ESP y nuestras filiales Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, presentes principalmente en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar, para los segmentos de mercado residencial, comercial, industrial y vehicular.

Adicionalmente contamos con Gas Natural Servicios, una sociedad que presta servicios complementarios que le dan valor a nuestro negocio.



Productos y servicios

GRI 102-2, 102-9 **Transporte Producción** El gas natural se extrae directamente como se

Distribución y comercialización

vanti 🗸

Segmentos de mercado



Residencial

Estufas, Calentadores, Secadoras, Calefactores, Chimeneas, Hornos, Calderas, Servihogar, Seguros y exequiales.



Comercial

Quemadores y calderas, Estufas, planchas y parrillas, Hornos, Generadores de vapor, calefacción.



Industrial

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

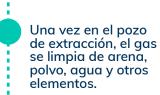


Gas Natural Vehicular

Instalaciones y conversiones, Estaciones de Servicio, vehículos dedicados.

Aqui presión transportan empezamos a operar de gas natural.





encuentra en el subsuelo.

Una estación de compresión aumenta la presión del gas para moverlo por una red de tuberías.



...................





Tuberías de alta



Con el fin de minimizar los riesgos e impactos asociados a la distribución y comercialización del gas natural y sus efectos en las personas y el ambiente, en Vanti contamos con procesos y acciones preventivas para garantizar la correcta prestación del servicio:

- En la entrada de gas natural a las ciudades y municipios del país donde operamos, se cuenta con un proceso para darle olor¹ al gas natural, con el fin de ser detectado en caso de escape.
- Certificado de instalación por parte de un externo, quien verifica la correcta instalación.
- El sistema de SCADA (monitoreo y control de variables operativas) que permite actuar sobre elementos de sectorización de la red en caso de emergencia.
- La Línea de Atención de Urgencias 164, dispuesta las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Las acciones de seguridad para evitar roturas de red y hurtos.
- Plan de Rehabilitación Segura, promoción del uso seguro del gas natural.



Utilizamos Tetrahidrotiofeno (THT) y
 Terciario Butil Mercaptano (TBM)



Vanti en cifras

OD

ODS 7 y 9



trabajadores en plantilla







76.295
millones de inversiones realizadas en 2018



longitud total de la red de distribución



Para más información económica y los estados financieros de las sociedades, consulte los informes de gestión en www.grupovanti.com/ inversionistas

Millones de m³ vendidos por mercado (*)	2016	2017	2018	
Residencial	581,1	602,6	607,2	
Comercial	218,4	213,4	228,7	
Industrial	1.148,1	1.194,8	1.210,6	
Gas natural vehicular	188,1	149,8	140,4	
Distribuidoras/subdistribuidoras	490,9	358,4	380,1	
Total, ventas de gas	2.626,7	2.519,0	2.566,9	
Acceso de terceros a la red (ATR)	96,7	98,5	89,9	
Total, ventas de gas y ATR	2.723,4	2.617,5	2.656,9	

Número de clientes por mercado	2016	2017	2018	
Residencial	2.798.805	2.911.237	3.013.638	
Comercial	62.251	63.903	65.949	
Industrial	752	748	762	
Gas natural vehicular	151	147	147	
Distribuidoras	3	3	3	
Total, clientes ventas de gas	2.861.962	2.976.038	3.080.499	
Clientes acceso de terceros a la red (ATR)	61	59	57	
Total, clientes ventas de gas y ATR	2.862.023	2.976.097	3.080.556	
Puestos en servicio en el periodo	125.645	122.845	118.792	
Bajas (retiros del servicio)	7.764	8.749	14.335	
Incremento neto	117.881	114.096	104.457	

Red de distribución (km)	2016	2017	2018
Longitud total acumulada (km)	21.839	22.344	22.862

Inversiones realizadas (millones de pesos)	2016	2017	2018
Red de distribución	39.988	44.662	41.852
Otras inversiones materiales	6.052	14.693	16.729
Inversiones inmateriales	18.764	15.534	17.714
Total, Inversiones	64.804	74.890	76.295





Nuestra estrategia

Somos una Empresa transformadora, que va hacia adelante, que piensa siempre en nuestros públicos de interés y se reinventa para mejorar el servicio con nuevas oportunidades para los hogares, comercio, industria y la movilidad del país, por medio de productos, servicios y la atención a nuestros clientes.

Nos encanta trabajar con:

- **Ética:** brindamos ejemplo con nuestro comportamiento íntegro y fomentamos la creación de una cultura empresarial y ciudadana basada en la honestidad.
- **Servicio y calidad:** anticipamos y atendemos las necesidades de los clientes con eficiencia, seguridad, innovación y cercanía.
- **Seguridad y salud:** garantizamos que nuestra actividad empresarial se desarrolle asegurando la seguridad y la salud integral de nuestros trabajadores, proveedores, clientes y de la comunidad.
- Claridad en los objetivos: alcanzar los resultados con disciplina y compromiso, teniendo como objetivo la sostenibilidad de la compañía.
- Compromiso socio ambiental: integrarse positivamente en la sociedad en donde operamos, ofreciendo servicios respetuosos con el medio ambiente y acciones de beneficio social.
- **Aprendizaje continuo:** capacidad para adaptarnos a los cambios y estar en constante aprendizaje para mejorar los servicios ofrecidos y los proyectos que desarrolla la Empresa.

Retos

- Incremento de consumo, uso de nuevos artefactos a gas.
- Proyecto de Transmilenio para la construcción de las estaciones de servicio para el suministro del gas a los buses adjudicados 100% a gas natural.
- Escenario tarifario favorable para la continuidad del negocio y los grupos de interés.
- Transformación tecnológica para mejorar la prestación del servicio en nuestros procesos operativos.
- Gestión para minimizar impactos por rotura de la red de distribución.
- Gestión contra fraude del servicio.
- Posicionamiento de marca y reconocimiento por parte de nuestros grupos de interés.
- Seguridad en la operación y en cada una de las actividades y procesos que realicen los trabajadores y aliados estratégicos.



Gobierno Corporativo

Creemos que el gobierno corporativo impacta directamente en la eficiencia de Vanti, por esto, hemos adoptado en nuestras directrices internas las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo del mercado público de valores, las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el Código de Comercio Colombiano, las normativas internacionales y los estándares nacionales, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de nuestros accionistas y los grupos de interés.

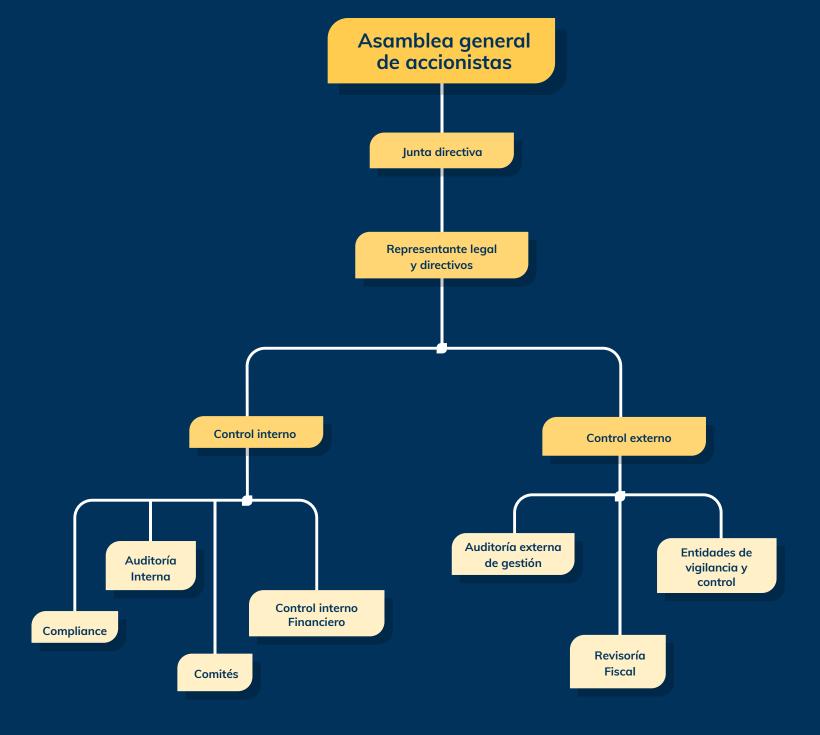
Estructura de Gobierno Corporativo

GRI 102-18

Gozamos de una estructura de gobierno sólida, conformada por personas competentes, capacitadas y comprometidas, para entender y afrontar estratégicamente los retos y oportunidades que surgen en el desarrollo diario de nuestra operación.

A la cabeza de Vanti y como supremo órgano directivo de la Empresa, se encuentra la Asamblea General de Accionistas, cuyas decisiones son obligatorias y sus funciones se enmarcan en lo establecido por la ley.

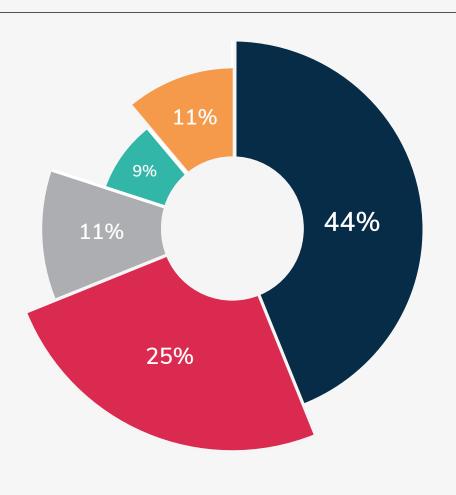
Estructura



Para mayor información sobre Gobierno Corporativo, consulte www.grupovanti.com/ conocenos/inversionistas

Composición accionaria de Gas Natural, S.A. ESP

- Gamper Acquireco SAS
- Grupo de Energía de Bogotá S.A. ESP
- Gamper Acquireco II SAS
- Fondo de Pensiones
 Obligatorias Porvenir
 Moderado
- Varios



Junta Directiva

Principales

- Jeff Rosenthal
- Juan Pablo Rivera López
- Carlos David
 Castro Ibáñez
- Clara Elena Reales Gutiérrez
- Andrés Baracaldo Sarmiento
 Independiente

Suplentes

- David Nazzicone
- Adriana Rojas Sánchez
- Luiz Ricardo Cursino de Moura Santos
- Jorge Norberto
 Llano Salamanca
- Gabriel Ignacio Rojas Londoño Independiente

El comité directivo es el encargado de llevar a cabo los planes estratégicos, financieros y organizacionales de Vanti.

Comité Directivo

- Rodolfo Anaya Abello Presidente Ejecutivo
- Giovanni Suárez Garzón Planificación de Ingresos y Regulación
- María del Pilar Jaramillo Villamizar Comunicación y Asuntos Públicos
- Gerardo José Paternina Vivero
 Compras, Prevención y Servicios Generales
- Andrés Eduardo García Amador Personas, Organización y Cultura
- Ariel Alfonso Acevedo Acevedo
 Proyectos de Transformación y Calidad
- Margarita Lucía Castro Norman Servicios Jurídicos

- Carlos Andrés Plata Sastre Sistemas de Información
- Gildardo Peña Angarita Security
- Gloria Marcela Muñoz Rojas Servicio al Cliente Gas
- Jhon Jairo Contreras Moncada Comercial
- Ricardo Antonio Donado Arenas Gestión Red Gas
- Fabio Ricardo Díaz Becerra
 Operaciones Zona Centro Oriente
- Jorge René Perea Anchique Operaciones Zona Bogotá

ODS 16 GRI 102-16, 102-17

Gestión ética corporativa

En Vanti estamos comprometidos con los más altos estándares de integridad y ética. Por ello contamos con principios de actuación que guían a nuestros colaboradores y terceras partes, en el desarrollo de sus actividades, enmarcados en el Código Ético, la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABC), el programa Antisoborno, el Código Ético de Proveedores, la línea ética, el Comité de Ética, entre otros mecanismos que establecen lineamientos generales de conducta de la organización.

La presentación y valoración de denuncias e inquietudes de asuntos éticos internos y externos es esencial para lograr el éxito en el desarrollo de la gestión ética corporativa. Nuestros trabajadores pueden reportar dudas o incumplimientos del Código Ético, las políticas y procedimientos o incumplimientos legales a través de **Tulínea Ética**, la cual es administrada por una entidad independiente.

A través de **TuLínea Ética** cualquier persona puede comunicarse anónimamente (si así lo desea) para reportar comportamientos antiéticos, ilegales e inseguros que atenten contra el Código Ético y las Políticas de Vanti. Tu Línea Ética es gratuita y está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

Los reportes a la línea ética se clasifican en denuncias y consultas. En 2018, se presentaron 6 consultas y 24 denuncias.

El 46% de los reportes o comunicaciones recibidas están relacionadas con solicitudes y quejas de servicio al cliente y otros aspectos que no representan una violación al Código Ético, soborno o corrupción. En este orden, las denuncias de conductas antiéticas, fueron investigadas y cerradas y se tomaron las acciones correspondientes.

La categorización de las denuncias



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



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



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



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



Maltrato al cliente: casos de maltrato a los clientes.



Fraude de estados

financieros: la
tergiversación deliberada
de los informes
financieros de la
compañía a través de
la declaración errónea
intencuibak u omisión de
cantiades o revelaciones



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



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



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



Relación con el vendedor: asuntos relativos al maltrato a los vendedores.



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



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

GRI 205-1, 205-3

Programa Anticorrupción

Promovemos la integridad, la rendición de cuentas y la correcta gestión de los asuntos, bienes y recursos mediante el establecimiento de mecanismos que prevengan actos de corrupción dentro de la organización y en procesos donde estemos involucrados. Por ello, dimos inicio a la revisión del marco normativo y la actualización y adecuación del Programa Antisoborno y Anticorrupción, a través de un nuevo modelo, cuyos cambios y alcance se verán reflejados durante el 2019. En 2018, no se presentaron casos relacionados con corrupción.

Adicionalmente, actualizamos la matriz de riesgos asociados al soborno y corrupción, se revisó cada uno de los procesos asociados (12 unidades evaluadas y más de 50 procesos revisados), lo que nos permitió el levantamiento de riesgos del 100% de las unidades de negocio y soporte. En este sentido, logramos identificar 27 riesgos, de los cuales 14 son de alto impacto asociados principalmente a: incumplimiento de Código y/o principios ABC, afectación a la reputación de la Compañía y cambios regulatorios, cada uno de ellos cuenta con planes de acción para la mitigación de estos y los respectivos controles.

Simultáneamente, desarrollamos actividades internas para fortalecer la cultura ética y promover prácticas como: comportamientos de los trabajadores, cumplimiento de las políticas y procedimientos, investigación de casos y adecuada gestión de riesgos, entre otros, con el fin de reforzar nuestra cultura de integridad, transparencia y confiabilidad.

Gestión de los derechos humanos

Queremos brindar a nuestros grupos de interés un trato digno, con justicia e igualdad y la no ocurrencia de incidentes de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso y toda conducta que represente algún tipo de vulneración.

Durante 2018, realizamos un ejercicio de identificación de buenas prácticas y brechas en materia de Derechos Humanos (DDHH), donde revisamos lo siguiente:

- Análisis de las prácticas desarrolladas por organizaciones semejantes en el sector energético en Colombia y empresas participantes de Guías Colombia.
- Revisión y establecimiento de parámetros de estudio, que son: los 30 principios de la Declaración Universal de DDHH, los 38 derechos de los niños según la Unicef, los principios rectores sobre las empresas y los DDHH, los principios de Pacto Global y las Guías Colombia.
- Definición de una metodología para la identificación de buenas prácticas desarrolladas actualmente por Vanti y el mapeo de brechas en materia de derechos humanos, a través de una revisión documental e información suministrada por las áreas.
- Establecimiento de 92 principios de acción, divididos en 6 categorías y 19 subcategorías.

Este ejercicio nos permitió identificar las categorías o líneas de acción que para Vanti son relevantes según nuestra operación; también las buenas prácticas y las oportunidades de mejora en esta materia.



Realizamos cerca de 1.500 debidas diligencias a proveedores e identificamos 230 proveedores que prestan servicios críticos para la Compañía a los que se hará una debida diligencia con mayor alcance.

Categoría ²		Subcategoría		
	Generalidades organizacionales	Acciones y compromiso en DDHH.		
		Mecanismos de quejas y reclamos en el marco de los DDHH y DIH.		
		Libertad sindical.		
X '''/		Empleo inclusivo, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad.		
	Prácticas laborales	Condiciones laborales.		
Q Const		Erradicación del trabajo forzoso, acoso laboral y explotación sexual.		
		Seguridad industrial y protección social.		
	Niñez	Gestión por la niñez desde la operación y prestación del servicio.		
		Promoción y divulgación externa e interna.		
		Alianzas con organizaciones públicas y privadas para la promoción y protección de DDHH de niños, niñas y adolescentes.		
		Desarrollo de la niñez.		
	Seguridad	Relacionamiento con la fuerza pública (fuerzas armadas y policía).		
4		Relacionamiento con empresas de vigilancia y control.		
	Entorno	Aspectos sociales y culturales sobresalientes en la operación de la organización		
		Medioambiente saludable, equilibrado y seguro, para los grupos de interés.		
000	Cadena de suministro	Gestión y relacionamiento con la cadena de suministro en relación con los DDHH.		

Este año logramos avanzar en la identificación de acciones frente a las prácticas laborales y esperamos profundizar nuestro análisis respecto al entorno, la priorización de temas frente a la niñez y la cadena de suministro de Vanti, ya que sabemos que son líneas que presentan oportunidades de mejora. En 2019, seguiremos trabajando en el respeto y promoción de los DDHH y en la identificación de estos aspectos dentro de la operación, también buscaremos extender estas buenas prácticas a todos nuestros grupos de interés.

Dentro del capítulo ¿Con quién lo hacemos?, en el apartado de trabajadores, se presentan las prácticas en el marco de los DDHH.

^{2.} Las categorías son las temáticas que Vanti ha identificado para desarrollar prácticas en esta materia.

Sostenibilidad

GRI 102-40, 102-42, 102-43 En Vanti entendemos la sostenibilidad como el escenario de actuación que guía el comportamiento de la Compañía, ya que nos permite optimizar los procesos, hacer más efectiva la toma de decisiones e identificar, gestionar y prevenir la materialización de riesgos; en otras palabras, nos facilita el alcance de resultados positivos para la organización. Estamos comprometidos con una gestión económica, laboral, ambiental y social equilibrada y somos conscientes de que este constituye el primer paso para generar valor en el presente, pensando en el futuro.

En 2018, iniciamos la construcción de nuestro Plan de Sostenibilidad, como parte de la transformación y responsabilidad que tenemos al ser ciudadanos corporativos y frente a nuestros impactos, así como grupos de interés.

Grupos de interés

La gestión con grupos de interés parte de su identificación y el reconocimiento de su importancia para apalancar el logro de los objetivos empresariales de Vanti.

La construcción de relaciones sólidas y duraderas con los grupos de interés es prioritaria para nosotros y por ello, en 2018, las redefinimos y construimos el modelo de relacionamiento, que busca mantener una comunicación directa y asertiva. Este modelo nos permite identificar actores, evaluar su nivel de influencia y poder establecer objetivos de relacionamiento y los canales de comunicación idóneos.

En nuestro informe de sostenibilidad 2019, daremos a conocer los asuntos materiales definitivos y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad para Vanti y sus enfoques de gestión.



Los grupos de interés son grupos o personas que representan intereses económicos, políticos, ambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de la Compañía.



Grupo de interés Objetivo de relacionamiento Canales de comunicación • Sae online (Servicio atención al empleado). TúLínea Ética. • Encuesta de clima organizacional. • Formaciones U. Corporativa. • Canales de comunicación interna (Intranet, Energía TV, boletínes). • Campañas internas. • Feria de Responsabilidad Corporativa. Contar con un equipo humano comprometido, capacitado y motivado, capaz de potenciar junto con Vanti sus competencias y habilidades para **Trabajadores Directivos y Gerentes** lograr de manera conjunta los objetivos organizacionales. • Encuentro de Directivos. • Comités operativos y de Dirección. Operativo • Carteleras físicas. • Negociación pacto colectivo. • Cartillas del pacto colectivo de trabajo. • Atención directa. Reuniones ordinarias de la Junta Directiva. Establecer relaciones basadas en la transparencia y la confianza en el Reunión de Asamblea. correcto direccionamiento de esta, a través de la toma de decisiones con **Gobierno Corporativo** • Atención directa con la Dirección de Servicios Jurídicos. conocimiento, con el fin de gestionar adecuadamente los riesgos y desa-Oficina de Atención al Inversionista (mecanismo de comunicación rrollar un modelo de negocio estable como productivo. al máximo órgano de gobierno). • Encuesta del canal de atención al inversionista. • Atención directa /reuniones. • Foros. Regirnos por las leyes y normas nacionales y los procesos de vigilancia • Congresos. Gobierno y entidades de y control que como compañía de Servicios Públicos debemos cumplir en • Mesas de trabajo. el buen desempeño de nuestra operación; así como poner en la agenda • Oficina de Garantía de Servicio al Cliente. vigilancia y control asuntos de gas natural que apoyen el alcance de los objetivos de negocio. • Informes corporativos. Auditorías. • Plataforma de reporte (Ministerio de Minas y Energía). • Atención directa. Promover la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, • Comunicaciones y ruedas de prensa. con publicaciones de información sobre la gestión de la Empresa, que Medios de comunicación • Seminario de periodistas. ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de este • Programa de radio "Gas Natural al Aire". grupo de interés, lo que permite visualizar las actuaciones de GNF. • Redes sociales.



Grupo	de interés	Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación	
Comunidad Comunidad		Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, promover las relaciones con comunidades de influencia que respeten la cultura, las normas y el entorno, para atender sus requerimientos de acuerdo con el alcance de la compañía, además, apoyar el desarrollo de las regiones en donde operamos.	 Atención directa. Redes sociales. Participación en foros, estudios académicos. Informe de sostenibilidad. Reuniones con la comunidad cuando se requiera. Programas de inversión social. Oficina de Garantía de Servicio al Cliente. Talleres de seguridad. 	
8 9 8 0-0-0 8 6 8	Organizaciones del sector y otras de interés	Establecer relaciones que impacten la gestión del negocio a través de aprendizajes y/o alianzas enmarcadas en diferentes proyectos.	 Participación en mesas de trabajo de gremios y asociaciones. Participación en congresos y foros. Reuniones. 	
	Clientes	Prestación del servicio con calidad y seguridad a los clientes, por medio de respuestas a sus requerimiento y con el cumplimiento de los requisitos legales y los compromisos de la Empresa.	 Factura. Encuesta de satisfacción del cliente. Atención telefónica. Cades y Rapicades. Oficina de Garantía. Línea de Atención de Urgencias 164. Medios de comunicación. Atención presencial en centros del gas. Cabinas telefónicas. Redes sociales. Página web. Sistema autoconsulta. Oficina Virtual. 	
Ellos	Proveedores y aliados estratégicos	Fortalecer las relaciones comerciales y gestión con los proveedores, en aras de lograr la generación de valor compartido en el marco de calidad, seguridad, medio ambiente y asuntos laborales.	 Página web. Comunicación directa con los administradores internos de los contratos. Portal de proveedores. Línea de atención a proveedores. Portal firmas instaladoras. Seminario con proveedores. Canal de formación: Universidad Extendida. Herramienta web: BravoSolution. 	

GRI 102-44, 102-47

Materialidad

Los asuntos materiales son temas de alto impacto para la organización y de gran importancia para nuestros grupos de interés. Por esta razón, están alineados a la estrategia corporativa y constituyen el marco de acción de la organización para alcanzar la sostenibilidad.

Durante 2018, dimos inicio a la revisión y redefinición de los asuntos materiales con el fin de trazar las líneas de acción, objetivos y metas en materia de sostenibilidad, alineadas a los estándares en sostenibilidad y una referenciación externa nacional e internacional de empresas del sector de energía y gas. A 31 de diciembre, hemos reagrupado y redistribuido los asuntos materiales; sin embargo, no contamos con la materialidad definitiva, por lo tanto, nos permitimos presentarles la materialidad transitoria, con el fin de que conozcan los principales ejes temáticos.

Los asuntos materiales dan respuesta a nuestra gestión en materia económica, social, laboral, ambiental y de gobierno corporativo.

Dimensiones	Ejes temáticos
	Atención al cliente
Calidad y servicio	Satisfacción del cliente
	Gestión de la operación
	Presencia en el mercado
Decembra del manaria	Desempeño comercial / Gestión de la demanda
Desempeño del negocio	Regulación y tarifas
	Seguridad de la operación
Buen gobierno	Gobernanza
	Ética e integridad Programa Anticorrupción
	Derechos humanos
	Gestión de riesgos
	Modelo de relacionamiento con grupos de interés
Integración con el entorno	Comunidades locales
	Contratación y gestión de proveedores
Cadena de suministro responsable	Evaluación y desarrollo de proveedores
	Empleabilidad
	Formación y desarrollo (formación, evaluación de desempeño)
Prácticas laborales	Bienestar
	Libertad de asociación
	Salud y seguridad en el trabajo
	Economía circular (materiales y residuos)
Gestión ambiental	Capital natural (biodiversidad)
	Clima y aire (emisiones y energía)

GRI 102-12, 102-13

Contribución al alcance de los objetivos de la agenda mundial: los Objetivos Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global

Somos conscientes de la responsabilidad y del compromiso que tenemos a nivel regional y nacional con impacto global frente a una transformación que garantice mejores escenarios en nuestro país.

Por eso, nos movilizamos para contribuir a la agenda mundial orientada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios de Pacto Global (PG) por lo que unimos esfuerzos con otras organizaciones, con el Estado y la sociedad civil en aras de causar impactos positivos y dinamizadores.

Organizaciones adheridas











© OBJETIVES DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estamos comprometidos en impulsar los ODS y lo hacemos alineándolos a nuestros asuntos materiales, estrategia corporativa y prácticas empresariales; posteriormente los priorizamos para facilitar la gestión de los mismos.

Identificación acciones medibles al interior de Vanti

Alineación con la planeación estratégica Matriz de priorización con revisión interna, revisión ODS y propuesta de indicadores

Prorización y validación de impacto de la gestión frente a ODS Priorizamos los ODS de acuerdo con la evidencia interna frente a la realización de esfuerzos significativos de Vanti y desarrollo de acciones, con el objetivo de alcanzar las metas definidas para el ODS. A lo largo del informe se verán reflejados ODS (ODS 16) priorizados.

ODS **Acciones** Meta Energía asequible y no contaminante Meta 7.2 Meta 8.3 Trabajo decente y Meta 8.4 crecimiento económico Meta 8.5 Meta 8.8 Campañas preventivas en seguridad y salud Meta 9.1 Inversiones para la operación e infraestructura Industria, innovación e 9 infraestructura Meta 9.4 16 Paz, justicia e Meta 16.6 instituciones sólidas

¿Qué hacemos?

Nuestro negocio en segmentos

Residencial y comercial

Industrial y soluciones energéticas

Gas Natural Vehicular GNV



Nuestro negocio en segmentos

ODS 7

Residencial y comercial

Cerramos el año con 3.013.638 clientes residenciales, con esto se llega al 82% de familias de estratos 1, 2 y 3; asimismo, con 65.949 clientes comerciales y una cobertura del 31,8% del comercio total en Colombia.

Conectamos 96.083 artefactos a gas (estufa, calentador, calefacción) de los cuales 32.959 fueron para clientes ya residentes en sus viviendas y los restantes, 63.124 en proyectos de vivienda de nueva edificación.

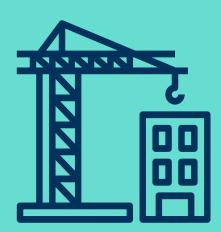
Apoyo a la construcción de viviendas VIP y VIS

En Vanti, continuamos con el apoyo a los proyectos de Vivienda de Interés Prioritario (VIP) y de Vivienda de Interés Social (VIS), mediante dos esquemas:



Un modelo de colaboración con el constructor, para la instalación de artefactos de cocción, agua caliente sanitaria y calefacción, en el que se conectaron

18.762 gasodomésticos.



Venta directa de artefactos a gas a contructores con un precio diferencial, logrado a partir de negociaciones a gran escala con los principales fabricantes de gasodomésticos.

Bajo este esquema se instalaron

14.043
artefactos



Seguimiento nuevos municipios

En 2018, llegamos a 2.135 clientes en los municipios de El Colegio, La Mesa, Viotá, El Rosal, La Calera y Anapoima, con la instalación de 23.502 metros de red de distribución y una inversión cercana a los \$1.909 millones.

- En El Colegio, logramos la ejecución de obras en los barrios Sanbailón, 20 de Febrero, Galima, Jazmín, Santa Marta, Pardo Leal y conectamos a 635 clientes.
- En el municipio de La Mesa, se construyeron obras en los sectores de Pajonales, Palo Alto, Atalaya y La Carolina (Provecto de Conversión), en donde conectamos 542 clientes.

Adicionalmente, invertimos en redes de gas natural para llevar el servicio residencial a alrededor de 600 familias de estratos 1 y 2 del sector de La Trinidad de Duitama; y a 27 barrios nuevos en Barrancabermeja 5, en Bucaramanga 3, en Sabana de Torres 4, en Piedecuesta 8, en Girón 6 y en Lebrija 1.

Canales comerciales

Contamos con una línea de atención comercial y la Tienda Virtual donde atendimos 11.870 solicitudes relacionadas con el portafolio de productos y servicios en los segmentos de venta de nuevos gasodomésticos (9.518 solicitudes), Servihogar (820 solicitudes) y Gas Natural Vehicular (1.532 solicitudes). Esta gestión nos permitió comercializar 3.736 nuevos gasodomésticos por estos canales.

Iniciativas destacadas

- Realizamos el lanzamiento de la plataforma y escuela de formación *Instructorio*, que busca potencializar las competencias comerciales y de servicio de las personas que conforman los canales comerciales de Vanti. En 2018, participaron 770 asesores comerciales y técnicos, quienes, en 79 jornadas pedagógicas fortalecieron sus conocimientos, habilidades y aptitudes sobre canales comerciales de nueva edificación, grandes clientes, productos liberalizados y Gas Natural Vehicular.
- Fortalecimos los programas de incentivos como reconocimiento a 1.074 asesores comerciales, técnicos de instalación, de operaciones y de servicio, vinculados a nuestros canales comerciales, con una inversión de 682 millones de pesos.

Otros servicios para nuestros clientes

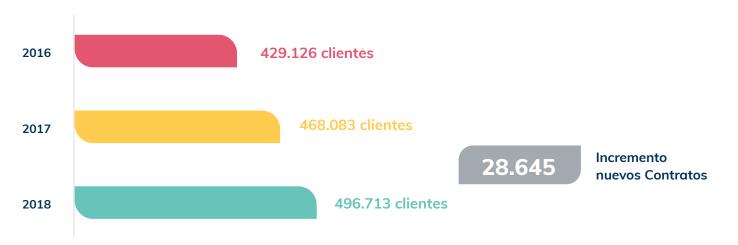
Adicionalmente, hemos venido trabajando en la construcción de soluciones que aporten al bienestar de nuestros clientes. Entre ellos destacamos los siguientes productos:

Servihogar:

Servigas, presenta una transformación a Servihogar.

Una solución más interactiva con un servicio a la medida del cliente. Buscamos otorgar beneficios en cobertura integral, asociada a protección y seguridad del hogar con un importante número de valores agregados, bajo este concepto el cliente percibe por un menor costo una cobertura completa. Contamos con dos grupos de servicios:

No. contratos activos Servihogar



- 1. Grupo orientado a asistencias de gasodomésticos:
 - b. Revisión preventiva anual para instalaciones internas y los gasodomésticos.
 - c. Revisión periódica obligatoria, evento que se presenta cada 5 años.
 - d. Reparaciones por daños asociados a la instalación interna, centro de medición y los gasodomésticos.
- 2. Grupo orientado a asistencias complementarias al hogar:
 - a. Reparaciones al hogar por eventos de cerrajería.
 - b. Reparaciones al hogar por eventos de plomería.
 - c. Reparaciones al hogar por eventos de electricidad.
 - d. Servicio de todero a domicilio.



El indicador global de satisfacción fue de 55,4%, con un crecimiento durante todo el año del 34,7%, con lo cual hemos identificado mejoras a este proceso operativo.

En cuanto a los servicios ofrecidos por Servihogar, resaltamos:

- La realización de 403.788 revisiones preventivas, un 88% de lo programado y 112.978 asistencias de gas solicitadas, un 85% frente a lo presupuestado, con un NPS (Net Promoter Score) del 61,2% y el 59,7% respectivamente.
- Realizamos el lanzamiento de *servinoticias*, que busca ser un canal de comunicación y fidelización permanente con los clientes activos del producto Servihogar. En 2018 contamos con 24.193 usuarios visitantes y 810 clientes registrados en la plataforma.

Comercializadores
3 comercializadores (PAP)
3 comercializadores (IN-OUT Bound)

Operaciones
2 contratistas
Operaciones
2 contratistas
Operaciones
Servihogar

Seguros y exequiales:

Productos acordes a la sensibilidad y necesidades de nuestros clientes residenciales operados por Gas Natural Servicios.

Autos	Salud familiar	Desempleo
Vida + Ahorro	Vida + Enfermedades graves	Cáncer grupo familiar
Mascotas	Bicicletas	Accidentes personales + Odontología
Garantía extendida artefactos	SOAT	\$



Adicionalmente, tuvimos un crecimiento en nuestros productos del 8% frente al año anterior, reflejándose en \$16.463 millones y 438.668 clientes (el 32% Seguros y el 68% exequiales).



Comercialización de artefactos:

Fortalecimos el modelo de las firmas instaladoras en búsqueda de una mayor integralidad en su funcionamiento, por medio de jornadas de capacitación.

Cifras de comercialización



Calentadores

Sustitución

Otros artefactos

Chimeneas

Calefactores

Total Comercializadores
Firmas Instaladoras

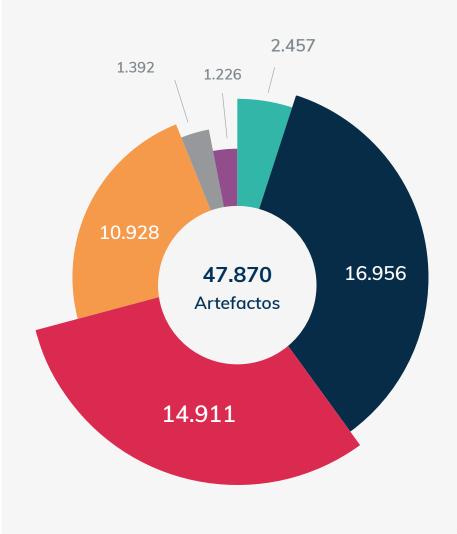
Dda. Espontánea

15

PAP

60

Nota: La sustitución hace referencia al cambio de calentadores y estufas. La demanda espontánea hace referencia a la solicitud de los clientes. PAP: atención puerta a puerta.



Industrial y soluciones energéticas

Clasificamos este segmento por consumos superiores a 10.000 m³/mes, en aquellas empresas que han decidido usar el gas natural para sus procesos productivos y que son conectadas por red de tubería o en algunos casos a través de gas natural comprimido (GNC), como una alternativa de suministro cuando no es viable acceder por la red.

Cerramos el año con 762 industrias conectadas, con un volumen total de 1.210,5 Mm³/año y cumplimos el presupuesto, 14 de ellas fueron nuevas conexiones con un consumo potencial de 7 Mm³/año; adicionalmente, se logró un incremento de consumo en 3 grandes empresas con un potencial de 25,4 Mm³/año, aproximadamente.

Logramos renovar 65 contratos de clientes actuales con vigencias de 1 a 7 años y cuya demanda es 254,7 Mm3 año, para un total de 89 contratos no regulados, sin incluir grupo de industriales y un volumen contratado de 545 Mm3/año.

Igualmente, cerramos con el grupo de industriales, con un universo de 32 plantas de suministro, un contrato a 5 años y un volumen para 2019 de 609,6 Mm3/año.

Para nuestros clientes industriales, programamos un ciclo de conferencias relacionadas al abastecimiento de gas, cambio climático, revisión periódica, aspectos regulatorios y eficiencia energética, en los que participaron 100 clientes regulados y 60 no regulados.





Logramos firmar acuerdos con 2 empresas textileras con un volumen de 1,4 Mm³ para proyectos de cogeneración.

Proyectos de cogeneración

Los proyectos de cogeneración buscan una mayor eficiencia energética por medio de un solo combustible para la producción de energía eléctrica y uso de gases calientes en diversos procesos. De la mano de Ecopetrol y TGI, trabajamos para ser más competitivos, y lograr establecer en 2018 una tarifa especial para este tipo de proyectos.

Soluciones energéticas

Buscamos el desarrollo de proyectos de cogeneración de energía y sustitución de carbón para darle la posibilidad a los clientes, actuales y potenciales, de contar con proyectos más eficientes, con servicios de valor agregado al gas natural.

Se vincularon 30 nuevos clientes con nuestra oferta de productos y se pusieron en servicio 38 instalaciones. Al finalizar el año, contábamos con 73 clientes, de los cuales 66 fueron para venta de energía con un consumo de 1,6 Mm³ de gas/año y en la sustitución de carbón se logró la conversión en 2 clientes, además de la venta de 6 Mm³ de gas al año.

Gas Natural Vehicular GNV

En Colombia se han registrado 574.153 conversiones de vehículos a gas natural, de las cuales el 35%, es decir 198.156, han sido en la ciudad de Bogotá y su zona de influencia. A cierre 2018 se registraron 85.371 vehículos activos operando con GNV en el área de influencia de la compañía.

En las zonas que operamos, se realizaron por parte de talleres de instalación independientes 8.826 conversiones certificadas, lo que representa un crecimiento del 46% frente al año inmediatamente anterior, distribuidas por filial de la siguiente manera:

Conversiones de vehículos a gas natural por sociedad

Sociedad	2016	2017	2018
Gas Natural, S.A. ESP.	7.254	5.284	7.795
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	89	43	45
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	648	717	986
Total	7.991	6.044	8.826



El GNV es una alternativa de movilidad eficiente, económica y ambientalmente amigable.

El crecimiento del 2018 para el mercado de GNV se debió principalmente a:

- Recuperación de una competitividad frente a la gasolina que a partir del mes de marzo de 2018 logró una recuperación del 52%, para cumplir con la principal promesa del producto, el ahorro, esencial en los vehículos de servicio público y taxis.
- Aumento en el número de vehículos que se incorporaron a diferentes plataformas de movilidad en las que realizamos gestión de vinculación para nuevas instalaciones, que representan un 60% de las conversiones mensuales.
- Moderada reactivación de las ventas de taxis, debido principalmente a la estabilización en los precios de los cupos de servicio público.
- Renovación de flotas vehiculares especialmente en el segundo semestre del año, en compañías como Bimbo y Policía Nacional.

Promoción e incentivos para el uso de GNV

Con el fin de incentivar la instalación del sistema de Gas Natural Vehicular se otorgaron auxilios económicos, auditorías y apoyo comercial a 31 empresarios de talleres de conversión con los que tenemos convenio, con el fin de reducir las barreras de entrada para los clientes y lograr una alta calidad en las instalaciones. En esta gestión contribuye en gran parte el aporte de los agentes de la cadena como Ecopetrol, TGI y Gas Natural, S.A. ESP, que cuentan desde 2014 con un fondo conjunto de conversiones con destinación específica para la promoción del uso del Gas Natural Vehicular en Bogotá y su zona de influencia, por \$40.489 millones, para un estimado de 42.147 conversiones o hasta agotar los recursos.

Con cargo a este fondo, hasta el mes de noviembre de 2018 se realizaron 41.447 conversiones con una ejecución presupuestal de \$35.773 millones. El valor del incentivo a cierre 2018 fue de \$1.200.000 aproximadamente, el 32% del costo total de la instalación.

Por otra parte, la Empresa entrega incentivos adicionales con recursos propios, vinculados al compromiso de consumo en las estaciones de servicio de la marca Vanti. Se otorgaron, con recursos del fondo, los siguientes incentivos:



Financiación de conversiones a GNV por sociedad

	2017			2018		
Sociedad	Gas Natural, S.A. ESP	Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Gas Natural, S.A. ESP	Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Gas Natural del Oriente, S.A. ESP
Clientes financiados	3.072	187	348	4.718	275	560
Millones de pesos financiados	\$ 3.766	\$ 242	\$ 348	\$ 5.909	\$ 381	\$ 739

Red de estaciones de servicio - EDS

Finalizamos 2018 con 199 EDS en toda la zona influencia de la Empresa, de las cuales 77 son marca Vanti, 66 de terceros y 56 de Acceso de Terceros a la Red (ATR). Obtuvimos ventas por 227.13 Mm³ incluidos los volúmenes de ventas de compresión para nuevos municipios, 5,3% menos que el año anterior; se presentó una mayor participación en el mercado de las EDS propias en un 43% con un volumen de venta de 94,114 Mm³, en terceros 46,27 Mm³ y ATR′s 80,16 Mm³.

Adicionalmente, pusimos en marcha y operación el sistema de facturación y fidelización EVERILION para la totalidad de las EDS de la Red Vanti, con ventas de 94,114 Mm³, (el 92% se gestiona por Gas Natural Servicios, SAS, es decir ventas por 86,92 Mm³), como resultado del desarrollo de campañas comerciales individuales y focalizadas.

Iniciativas destacadas

- Logramos un incremento en los volúmenes de venta con dos campañas de fidelización implementadas y, también, por los precios de venta al público gracias al costo de gas (por debajo de los \$1.100/m³ desde febrero), que permitió una competitividad frente a la gasolina, en un promedio de 52%.
- Implementamos las normativas del SICOM y la Resolución 31183 de agosto de 2018.
- Como estrategia de garantizar la permanencia de contrato de suministro en la sociedad Gas Natural S.A. ESP, implementamos un nuevo modelo de contrato asociado al tiempo de suministro contratado, el cual le permite tener unos beneficios en la tarifa de gas a 1, 3 y 5 años, con el objeto de garantizar la permanencia y fidelización de nuestros clientes.

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

Vehículos de carga

Dimos inicio a la primera operación de camiones de carga EURO 6 a gas natural en Bogotá, con la incorporación de 5 vehículos IVECO 65C14 Euro 6, que han sido un piloto de éxito para sus propietarios.

- Cargando S.A. realiza servicios de distribución de cemento, en la zona de Bogotá y Sabana, inició operaciones en el mes de julio y completó un consumo de combustible de 14.423 m³.
- Gold Service SAS. realiza servicios en Bogotá y La Sabana. Inicio operaciones en el mes de agosto con un camión, y completó 5.850 km, 1.151 m³ durante el año.

Sistema Integrado de Transporte Público

Con la operación de los tres vehículos dedicados de fábrica en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, que entraron al Sistema en 2016, se completó un recorrido de 445.674 km en más de 1.250.000 viajes. Al finalizar el año los buses consumieron 134.326 m³, equivalentes a un ahorro del 15% en el consumo de diésel y menores emisiones que repercuten en el mejoramiento de la calidad del aire de la ciudad.



Proyecto Transmilenio

- Biarticulado Euro 6 en operación

Posterior a la entrega de resultados y pruebas con la Universidad Nacional de Colombia que demostraron beneficios ambientales, operativos y energéticos, entró en operación del primer bus biarticulado a Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV) por parte de Transmilenio con el concesionario GMO-VIL, que opera el portal El Dorado.

Este bus recorrió 49.107 kilómetros al cierre de 2018, con un consumo de 35.153 m³ de gas natural y un ahorro en combustible de \$22 millones, equivalente a un 33% frente a la operación con un bus biarticulado a diésel.

Esta experiencia dio a conocer el biarticulado a gas natural con el estándar ambiental más exigente del mundo, el Euro 6, lo que fue parte del soporte técnico de licitación para la renovación de la flota de Transmilenio Fase 1 y Fase 2.

Con un trabajo importante realizado de la mano de Scania como fabricante y la confianza de los operadores que optaron por este sistema, se logró la inclusión de una flota de 741 buses 100% a gas natural, equivalentes al 51% de la totalidad de la flota asignada dentro del proceso de licitación adelantado por Transmilenio, para la renovación más importante desde su inicio, 1.441 buses.

Este proceso de adjudicación incluye 6 contratos a 10 años, de los cuales 4 operarán con GNCV 100%. En este proceso tenemos el reto de construcción y operación de las estaciones de servicio para el suministro del gas natural, en 7 patios, algunos incluidos en el proceso o los actuales desde donde se realizarán los aprovisionamientos de combustible para la operación, con unas ventas esperadas de 42 Mm³ de gas al año.

¿Cómo lo hacemos?

Con calidad en la atención al cliente

Siempre pensando en la seguridad de la operación



Con calidad en la atención al cliente



Seguimos siendo la Empresa de servicios públicos con mejor índice de satisfacción en la capital, de acuerdo con la encuesta de precepción ciudadana "Bogotá cómo Vamos", con un nivel de satisfacción del 84%, dos puntos más que el año anterior.

En Vanti trabajamos no solo por dar cobertura, continuidad y confiabilidad del servicio, sino también por una atención de calidad para nuestros clientes; respondemos a lo establecido en la Ley de Servicios Públicos, la normativa vigente, las políticas y directrices propias de la Empresa, y, por supuesto, con personal capacitado y recursos tecnológicos que estamos transformando para ofrecer un mejor servicio.

Nuestros canales de atención son:







Atención virtual



Redes sociales



Atención telefónica



Central de escritos



Oficina de garantía

Atención presencial

Contamos con 59 puntos de atención a nivel nacional, a través de los cuales recibimos 1.634.908 contactos en 2018.

Implementamos la respuesta escrita (físico o correo electrónico certificado) para requerimientos verbales de trámite presentados por los clientes en nuestros canales de atención (presencial y telefónico). Adicionalmente, realizamos cambios en los formatos para dar respuesta escrita a los clientes ante trámites de tipo inmediato.

También, con el fin de garantizar una infraestructura adecuada, realizamos remodelaciones en el centro de atención de Chía y cambiamos de sede en los centros de atención de El Banco, Duitama y La Mesa.

Sociedad Puntos de atención **Contactos recibidos** 2017 2016 2018 Gas Natural, S.A. ESP 26 784.216 1 060.956 1.104.099 Gas Natural del Oriente, S.A. ESP 9 162.974 206.679 188.244 9 Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP 239.041 291.322 264.665 15 77.900 Gas Natural del César, S.A. ESP 70.146 83.601 **59** 1.256.377 1.642.558 1.634.908 **Totales**

Digiturnos

Con el nuevo proceso de entrega de respuesta escrita a requerimientos verbales presentados por el cliente, se requirieron procesos adicionales que aumentaron el tiempo de espera en sala; procesos que estamos ajustando para mejorarlo 2019.

Sociedad	Digiturnos electrónicos	Tiempo total en sala
Gas Natural, S.A. ESP	24	19:13
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	4	15:39
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	8	15:35
Gas Natural del César, S.A. ESP	1	36:18

Cabinas telefónicas

La comunicación directa del call center con los clientes de algunos municipios y corregimientos donde prestamos nuestros servicios, se realiza a través de 20 cabinas telefónicas, distribuidas así: Gas Natural, S.A. ESP (9); Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP (6) y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP (5).

Autoconsultas de servicio

En 2018 trabajamos para normalizar los procesos, lo que permitió la disminución en las transacciones realizadas en Gas Natural, S.A. ESP y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

Transacciones realizadas

Sociedad	Número de auto consultas	2017	Número de auto consultas	2018
Gas Natural, S.A. ESP	15	483.354	15	465.360
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	3	84.941	3	78.257
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	4	56.807	4	62.240

Iniciativas destacadas

• Ahora estamos en Google Maps:

Con el objetivo de facilitar a los clientes la ubicación exacta, horarios de atención, cálculo del trayecto y el método de desplazamiento hacia nuestros centros de atención, incluimos esta información a nivel Colombia en la herramienta Google Maps.

• Suministro de copia para trámites:

Implementamos la generación de copias sin costo a documentos necesarios para trámites de clientes en condición preferencial (discapacitados, adulto mayor, mujeres en estado de embarazo, personas con niños en brazos), facilitándoles la gestión, sin necesidad de realizar traslados innecesarios.

 Nuevos módulos de atención a los clientes en Cades y Supercades:

Con colaboración de la Alcaldía Mayor de Bogotá, instalamos nuevos módulos para ayudar a descongestionar los puntos de atención y así disminuir los tiempos de espera en los centros de atención: Supercade Américas (cuarto módulo); Cade Plaza de las Américas (segundo módulo); Supercade CAD 30 (tercer módulo); Supercade Suba (cuarto módulo); Supercade Bosa (segundo módulo).

Promotor Servigas/Servihogar en la Red Cade:

En 2018, logramos formalizar el convenio con la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de atender a los clientes en temas relacionados con Servigas, ahora Servihogar, en los supercades de las Américas, Suba y Santa Helenita. Nuestro promotor atenderá de forma especializada a los clientes en temas referentes a este producto.

En 2019, continuaremos con nuestros *Facebook Live* sobre temáticas de interés para nuestros
grupos de interés.

Atención virtual

Contamos con atención virtual, canal que promovemos en diferentes espacios para facilitar a nuestros clientes el contacto con la Empresa desde la comodidad de su hogar o sitio de preferencia, sin desplazamientos ni costos adicionales, para la consulta e impresión de facturas, de consumo, actualización de datos y radicación de PQRs, los invitamos a acceder a través de nuestra página web www.grupovanti.com / Oficina Virtual y seguir los pasos indicados.

	2016	2017	2018
Personas registradas	318.994	219.936	296.597
Nuevos usuarios registrados	86.343	96.053	78.150
Transacciones	708.618	992.594	1.041.997
PQRs recibidas	9.367	11.470	8.192

Redes sociales

Ahora somos Vanti y nuestras redes sociales cambiaron desde noviembre de 2018. Nos encuentran como **@grupovanti** en Facebook, Instragram y Twitter, y como **Grupo Vanti** en Youtube.

Durante 2018, se atendieron 3.864 solicitudes, en su mayoría para solicitar la reconexión y el envío de la factura por correo electrónico; en este canal nuestro tiempo promedio de atención ha sido de 5 horas, que mejoró el registro de 2017 de 6 horas.

En 2019, continuaremos con nuestros Facebook Live sobre temáticas de interés como la revisión periódica y la facturación.

Atención telefónica

La primera opción de nuestros clientes para comunicarse con Vanti, es telefónicamente, por lo que trabajamos para que sea una atención cálida y eficiente. A través de este canal brindamos información relevante sobre los productos, servicios y facilidades para interponer una reclamación sin necesidad de desplazarse a puntos presenciales.

Principales indicadores del canal de Atención Telefónica

Frente a 2017, evidenciamos una disminución en el volumen de llamadas recibidas, gracias a las mejoras en los procesos internos y de atención al cliente, que incrementan la resolución en el primer contacto y disminuyen los tiempos de atención a los clientes en campo. La contactabilidad en 2018 se concentró de la siguiente manera: revisión periódica, 35%; conceptos no inherentes ofrecidos por Gas Natural, Servicios como Servigas, venta y/o instalación de gasodomésticos, 25%; procesos de lectura, facturación y recaudo, 14%; casos de actuaciones en domicilio por suspensión y reconexión del servicio, 12%; y un 14% de las llamadas estuvieron asociadas a otros procesos como servicios técnicos, GNV, industrias, reparaciones, actualizaciones de información, etc.

En 2019, realizaremos cambios en nuestra plataforma tecnológica con el fin de garantizar mayor agilidad y oportunidad en las respuestas.

	2016	2017	2018
Llamadas recibidas	5.251.626	4.738.530	4.433.640
Nivel de servicio (espera que el 80% de las llamadas sean atendidas antes de 20 segundos)	77%	78%	79%
Nivel de atención (llamadas atendidas sobre llamadas recibidas).	95%	96%	97%

Central de escritos

A través de nuestra central de escritos se realiza el trámite y solución de PQRs presentadas por escrito por los clientes en los diferentes canales de atención: presencial, tercerizados, oficina de atención virtual, correo empresarial y correspondencia interna, así como los requerimientos efectuados por los diferentes entes de control y vigilancia³.

3. Requerimientos efectuados por los diferentes entes de control y vigilancia con relación a la prestación del servicio público domiciliario de gas natural, conforme a lo prescrito en la Ley 142 de 1994, decreto 1842 del 22 de julio de 1991, Resolución 108 expedida por la CREG, Ley 1437 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulen el servicio público de gas, así como las que las modifiquen, adicionen o complementen.

	2016	2017	2018
Comunicaciones recibidas	50.575	67.321	77.402
Comunicaciones finalizadas	49.224	66.655	76.752
Tiempo promedio de atención (Desde que lo recibe la central de escritos hasta la entrega de la respuesta al cliente a través de un acto administrativo)	6,8 días	6,5 días	6,5 días

Estamos comprometidos con la atención oportuna y cercana para nuestros clientes.

En 2018, aumentamos la productividad diaria de nuestra central de escritos, lo que disminuyó el tiempo de atención. Sin embargo, se presentó un incremento de la contactabilidad (Oct 2018) asociada a dar respuesta escrita a las reclamaciones de los clientes vinculadas al proceso de consumo y que fueron radicadas de forma verbal en los canales Presencial y Telefónico.

Iniciativas destacadas

• Encuesta de calidad a clientes

Llevamos a cabo 163 encuestas de calidad para evaluar la experiencia del cliente con el trámite y la solución de su PQRs, a través de la central de escritos.

• Automatización de funciones de la operación

Logramos la automatización de cinco funciones de la operación, referentes a cierre de PQRs, con el fin de generar mayor agilidad, como, por ejemplo: respuesta automática a la causa "Cancelación servihogar a voluntad del cliente", entre otras.

Peticiones, quejas y recursos

Realizamos la supervisión de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs) que recibimos a través de los canales de comunicación: el call center, la atención presencial, la oficina virtual, la central de escritos y otros medios de recepción y evaluación del servicio.

Peticiones: es la solicitud formal por parte de un cliente, relacionada con los temas a cargo de la Compañía y dentro del marco de su competencia.

Quejas: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Compañía.

Recursos: es el acto mediante el cual el cliente manifiesta, por escrito, su inconformidad por la decisión de la empresa al resolver un derecho de petición. El objetivo del recurso es que se revise de nuevo el caso y se eleve a una instancia superior (Superintendencia de Servicios Públicos).



Número de peticiones, quejas y recursos recibidos por sociedad

Sociedad	Petici	Peticiones de información		Quejas		Recursos		
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Gas Natural, S.A. ESP	1.077.795	1.187.051	1.178.282	1.084.685	162.391	163.990	8.394	9.042
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	157.853	167.498	114.880	103.232	21.170	20.215	891	1.248
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	202.233	201.066	155.256	136.307	28.602	22.267	1.595	1.749
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	60.713	52.838	28.123	26.858	7.142	8.615	210	213
Total	1.498.594	1.608.453	1.476.541	1.351.082	219.305	215.087	11.090	12.252

Número de quejas y recursos recibidos por prestación del servicio y facturación

	Po	Por prestación del servicio				Por facturación			
Sociedad	Recibidas		Resueltas a favor del cliente		Recibidas		Resueltas a favor del cliente		
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
Gas Natural, S.A. ESP	7.082	7.103	555	2.087	108.224	117.079	36.395	36.313	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	645	341	74	71	16.233	16.215	5.982	5.729	
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	1.032	672	135	230	22.218	17.029	9.317	6.349	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	76	44	5	4	5.819	6.971	2.300	2.694	
Total	8.835	8.160	769	2.392	152.494	157.294	53.994	51.085	



Nuestra Oficina de Garantía busca mejoras en los procesos, nuevas iniciativas para mejorar la atención y satisfacción de nuestros clientes. Esto de la mano de las áreas de operación.

Oficina de Garantía

En 2018 realizamos los siguientes proyectos:

Nuestra factura por correo electrónico

El envío de la factura por este medio nos permitió disminuir los reclamos de nuestros clientes a causa de no recibir la misma; se disminuyó un 41% frente a 2017, esto permitió que el cliente contara con la información oportuna y pudiera realizar el pago a tiempo.

Durante 2018 se entregaron 107.052 facturas por correo electrónico, adicionalmente, tras validación vía telefónica se enviaron 63.776 cupones de pago, lo que hizo que los clientes no tuvieran que desplazarse a los centros presenciales.

Simulador de consumo

Como respuesta a la necesidad de nuestros clientes de tener mayor conocimiento sobre la lectura de su consumo, implementamos el "Simulador de consumo", esto ha permitido brindar información sobre los gasodomésticos existentes en el hogar, tiempo de uso, revisar los metros cúbicos consumidos y su valor correspondiente.

Servicio en Línea (Web service)

En ocasiones las entidades financieras no reportaban a tiempo las transacciones de pago que realizaban los clientes o en algunas ocasiones los sistemas presentaban fallas. Para dar respuesta a estas situaciones implementamos Web Service, el cual nos permite validar en línea los pagos realizados por los clientes lo que facilita la no suspensión del servicio, agilizan la reconexión para los canales de atención y brinda mayor información a los clientes.

Las inconformidades de cobro de reconexión por no registro de pago a tiempo disminuyeron en un 49% frente 2017. Adicionalmente, esta herramienta contribuyó a que los mensajes de texto de recordación de pago enviados a los clientes sean más exactos, lo que disminuye también las reclamaciones en un 48%, frente a 2017.

Centro de Relevo

Con el Centro de Relevo continuamos ampliando la atención a la población sorda; en 2018 abrimos 3 nuevos centros de relevo en los municipios de la Mesa Cundinamarca, Duitama y Mosquera; con estos últimos y los ya existentes, hemos atendido un promedio de 260 clientes en total.

Por su parte, continuamos la distribución de la factura en sistema Braille a nuestros 510 usuarios en situación de discapacidad visual, manteniendo un contacto continuo.

La calidad está en la satisfacción del cliente

Con el fin de valorar el servicio prestado y la experiencia de nuestros clientes, contamos con un modelo de medición en una escala de 0 a 10 puntos. Los resultados obtenidos, nos permiten conocer las oportunidades de mejora para construir e implementar planes de acción.

En 2018, se presentó un incremento de 0,25 puntos en la percepción de los clientes frente a la calidad global del servicio, respecto al 2017.

Puntaje de satisfacción global







Valoración por atributos y proceso

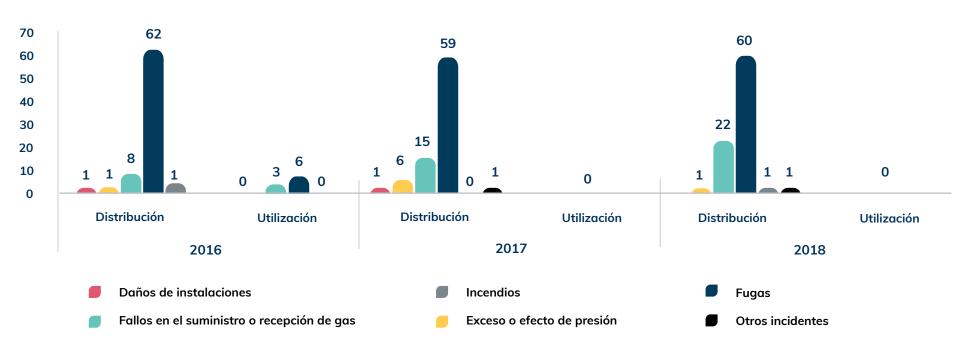
Atributo	2016	2017	2018
Imagen	8,63	8,87	8,93
Precio	6,95	7,02	7,80
Suministro	8,92	8,81	9,03
Lectura	8,57	8,43	8,41
Proceso	2016	2017	2018
Atención presencial	7,91	8,12	8,08
Atención telefónica	7,68	7,90	8,06
Reclamaciones	5,26	5,78	6,35
Facturación y cobro	8,78	8,70	8,32
Urgencias	8,88	8,82	9,06
Revisión Periódica			9,33

Siempre pensando en la seguridad de la operación

Desarrollar el negocio de forma segura para los clientes y sociedad en general, es nuestro principal compromiso. Por ello, es necesario evitar accidentes e incidentes que puedan ocurrir tanto en la distribución (redes de gas externas) como en la utilización (redes internas de los clientes para uso en los diferentes segmentos de mercado) del servicio.

Durante 2018, la mayoría de los accidentes se presentaron en la red interna de los clientes, sin embargo, se evidenció una disminución del 27% con respecto a 2017.

Incidentes en distribución y utilización del servicio



Accidentes en distribución y utilización del servicio



2018

Línea de Atención de Urgencias 164

A través de nuestra Línea de Atención de Urgencias 164, recibimos y gestionamos todas las situaciones que suponen un riesgo tanto para la seguridad de terceros como para los activos de la empresa; como daños a las redes que han generado fuga de gas, presencia de monóxido de carbono u otros aspectos que pueden afectar la seguridad y continuidad del servicio.

Los avisos que entran a la Línea se clasifican en urgencias P1 y P2:



P1: comprenden toda situación que presuponga un riesgo para las personas, los bienes y el entorno; tiene un tiempo de atención igual o inferior a 60 minutos.



P2: se registran las incidencias que no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y que no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes o el entorno. Las mismas son atendidas en un tiempo igual o inferior a 2 horas.

Número de avisos de urgencia P1 y tiempo promedio de atención por sociedad

En 2018 atendimos 65.748 avisos, con un tiempo promedio de atención de 38 minutos y 43 segundos.

Sociedad	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención
Gas Natural, S.A. ESP	44.891	00:43:32	45.742	00:40:58	44.560	00:39:27
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	8.825	00:38:07	9.211	00:38:47	8.693	00:37:35
Gas Natural Cundiboya- cense, S.A ESP	9.464	00:39:43	8.849	00:37:57	9.308	00:37:47
Gas Natural de Cesar, S.A. ESP	2.788	00:34:52	2.774	00:35:26	3.187	00:34:25

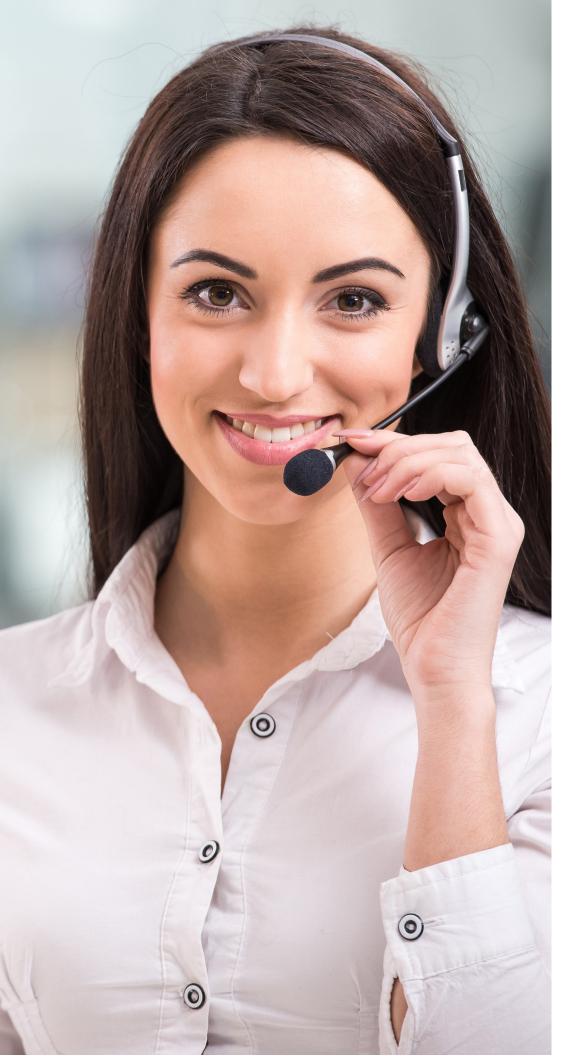
2017

2016

Asistencias técnicas P2 y tiempo promedio de atención por sociedad

Cerramos con 29.155 asistencias, con un tiempo promedio de atención de 58 minutos y 2 segundos.

	20	16	2017		20	18
Sociedad	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención
Gas Natural, S.A. ESP	15.805	01:08:53	16.244	01:08:49	16.293	00:58:41
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	5.328	00:59:29	8.642	01:01:49	7.094	00:57:37
Gas Natural Cundiboya- cense, S.A ESP	3.687	01:02:25	3.644	00:58:15	3.224	00:56:19
Gas Natural de Cesar, S.A. ESP	1.700	00:59:50	1.846	01:00:25	2.544	00:57:18



Durante 2018, continuamos la divulgación de la Línea de Atención de Urgencias 164, por medio de actividades de simulacros desarrollados en las cuatro filiales, con el acompañamiento de los cuerpos de bomberos de los municipios donde operamos. Adicionalmente, participamos en la IV Convención con Bomberos y VII con Entidades Municipales.

Rotura de red

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

En Vanti, seguimos asignando recursos y esfuerzos para minimizar las roturas de red por parte de terceros, a través de convenios

con los principales agentes de las entidades que están en mayor riesgo de generarlas en su operación. Realizamos reuniones con autoridades, actividades de formación y ajustes en los procedimientos internos. A pesar de lo anterior, en 2018 se presentaron 7.217 eventos de roturas de red en todas las zonas de operación que tiene la Empresa, con una afectación a 208.067 clientes.

Para mitigar esta situación hemos mejorado los procedimientos y actividades internas de patrullaje de obra con un nivel de cobertura del 75% en 2018; asimismo, hemos establecido cuatro convenios con el IDU, Enel -Codensa, Empresa Metro Bogotá e IDECA y realizado 43 charlas informativas y de formación en el marco del plan de prevención de daños, enfocadas en el cuidado y la prevención de daños a la red de distribución con una asistencia de 1.142 personas entre contratistas y trabajadores directos de las obras, inspectores, residentes y gerentes de entidades como las alcaldías, la EAAB, el IDU y Enel - Codensa.

Plan de rehabilitación segura PRS

Activamos el PRS cuando por causa de daños ocasionados a la red de distribución de gas natural por parte de terceros, transportadores o contratistas, al cliente se le suspende el servicio y se le debe rehabilitar. Estos casos se clasifican en eventos de rehabilitación Tipo 1, cuando la afectación es menor a 200 clientes y Tipo 2 cuando es mayor a 200 clientes.

Durante 2018, se efectuaron:

- 3.638 planes de rehabilitación Tipo 1 con afectación a 68.422 clientes.
- 202 rehabilitaciones Tipo 2 con afectación a 259.564 clientes.

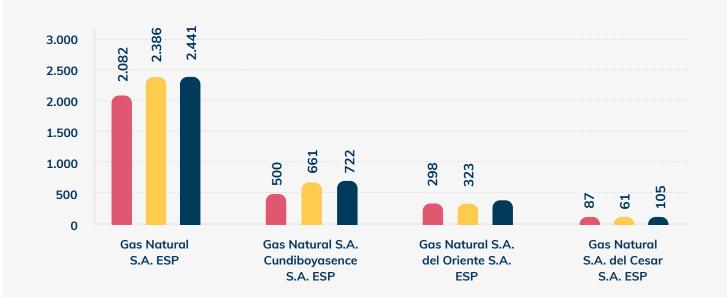
El aumento en las filiales de número de rehabilitaciones se presentó por el incremento en su mayoría de obras en el espacio público, a excepción de Gas Natural, S.A. ESP.

Número de eventos de rehabilitación Tipo 1 por sociedad

2016

2017

2018

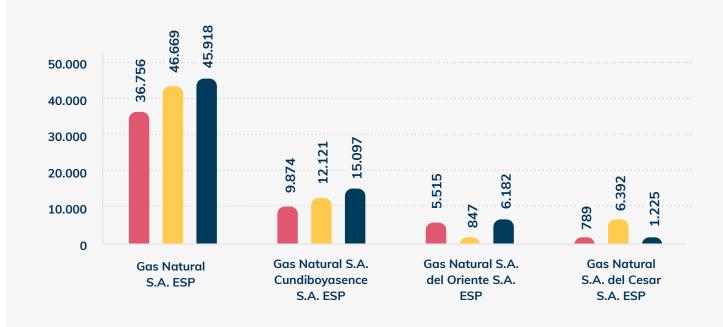


Número de clientes rehabilitados Tipo 1 por sociedad

2016

2017

2018



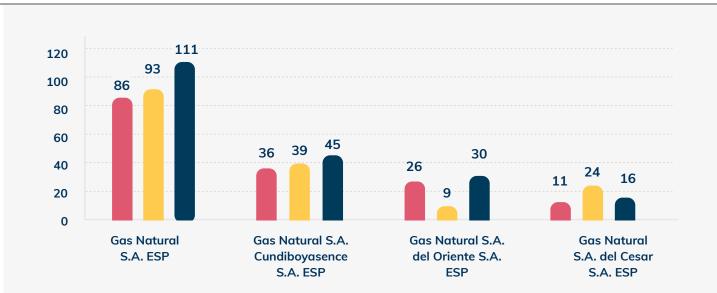


Número de eventos de rehabilitación Tipo 2 por sociedad

2016

2017

2018

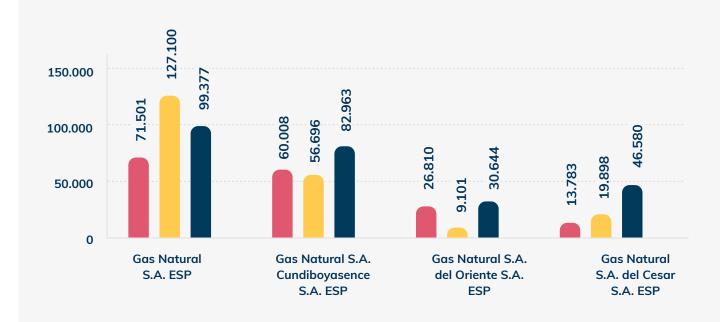


Número de clientes rehabilitados eventos Tipo 2 por sociedad

2016

2017

2018



Revisión Periódica

En el marco del régimen jurídico especial sobre el que actúa Vanti como distribuidor, se nos confiere la responsabilidad de mantener informado a nuestros clientes acerca de las fechas de plazo mínimo y máximo para la realización de la revisión periódica y al mismo tiempo, la obligación de rehusarnos a la prestación del servicio en condiciones inseguras, inadecuadas, inapropiadas para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad que acredite la instalación interna.

En 2018 se cumplió con el 100% de la programación del proceso de revisión periódica, con un total de 531.597 revisiones. El promedio de inconsistencias encontradas a partir de las mismas fue de 0.5%, lo que mejoró la meta prevista del 2%. Los hallazgos se relacionan con la hermeticidad de la instalación interna y del centro de medición, así como con temas de ventilación. Por otro lado, el nivel de clientes con satisfacción global en la atención y el servicio prestado durante la revisión periódica, fue de 9,32, valor promedio en una escala de calificación de 0 a 10.

Iniciativas destacadas

- Continuamos con la divulgación de las cartas regulatorias usando franjas de colores que generan un impacto visual en el cliente para gestionar la revisión a tiempo.
- Extendimos la formación de contratistas para el cumplimiento de los estándares y protocolos de atención, como en el acompañamiento para la mejora operativa.
- Realizamos 124 reuniones con 7.452 clientes con el fin de orientarlos sobre el proceso de revisión periódica en el marco de la gestión de comunidades de Vanti.
- Mejoramos los tiempos de comunicación de resultados, gracias a la digitación del 94% en 24 horas, para reducir la causa de reclamación.



Somos responsables de asegurar el proceso de inspección para todos nuestros usuarios de gas, con el fin de garantizar que se encuentren en buen estado, brinden seguridad al cliente y permita la prestación del servicio de forma continua.

Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad

Sociedad	2016	2017	2018
Gas Natural, S.A. ESP	355.310	309.555	288.248
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	58.929	40.917	53.299
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	59.434	55.369	48.532
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	11.274	11.284	10.854
Total	484.947	417.125	400.933

Control y regularización de clientes

En 2018, implementamos el modelo CRC (control y regularización de clientes) por medio de procesos para detectar y regularizar las anomalías en los sistemas de medición de los clientes. A través de un análisis de las lecturas de los medidores en los predios, investigaciones a las desviaciones de consumo de los clientes, históricos de facturación, revisión de clientes con consumos irregulares, así como verificación y actualización de presión de suministro de gas.

Realizamos la lectura de medidores a 86.452 clientes cesados (que se les había suspendido el suministro) para verificar la auto-reinstalación del servicio. El número de visitas realizadas a usuarios que presentaron diferencia de lectura con respecto a la del cese fue de 2.882, se encontraron anomalías en 1.983 predios, relacionadas con auto-reconexión del servicio.

En cuanto a clientes con anomalías e irregularidades en la prestación del servicio, realizamos 16.282 inspecciones en las que se identificaron 7.588 irregularidades, que equivalen a un 47% de los clientes visitados, destacándose que en el 21% de los casos, se detectó fraude.

Número de lectura de clientes cesados o suspendidos

Sociedad	2016	2017	2018
Gas Natural, S.A. ESP	53.926	66.458	68.572
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	10.155	10.242	10.155
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	4.090	4.643	5.486
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	1.952	1.898	2.238

Número de irregularidades por sociedad

Sociedad	2016		20	17	2018	
Sociedad	Comercial	Industrial	Residencial	Comercial	Industrial	Residencial
Gas Natural, S.A. ESP.	999	7	1731	4.269	3	1.601
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	79		359	219	0	336
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	87		132	559	4	142
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	29		93	149	0	306

Hurto a la infraestructura y a las personas

Es compromiso de Vanti resguardar la seguridad de la infraestructura y del personal de la Compañía. Por ello, monitoreamos y gestionamos los incidentes presentados en este frente y que se refieren a hurtos y agresiones.

Iniciativas destacadas

- En 2018 optimizamos el funcionamiento del sistema de seguridad electrónica, la implementación de nuevos protocolos y prácticas de seguridad al interior de la Organización.
- Con el apoyo de la Alcaldía de Soacha, la Policía Nacional y diferentes entes municipales, logramos la intervención en 30 puntos para inhabilitar de manera permanente alrededor de 3.000 m de tubería que eran utilizados para conectarse al servicio de manera irregular en 600 inmuebles.

Número de incidentes por filial

Incidentes	Gas Natural S.A. ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	Gasoriente S.A. ESP	Gasnacer S.A. ESP
	2018	2018	2018	2018
Agresión física a empleados de plantilla	0	0	1	0
Agresión física a contratistas	21	8	13	3
Agresión a las instalaciones/bienes de Vanti	1	1	1	0
Hurto fuera de las instalaciones de Vanti a empleados de plantilla	0	0	1	0
Hurto fuera de las instalaciones de Vanti a contratistas	20	9	9	3
Intrusión (sin materializarse alguno de los riesgos derivados de la misma)	0	0	0	0
Hurto dentro de las instalaciones de Vanti	5	0	1	1
Identificación perpetradores y recuperación de los elementos (en casos de hurto interno)	3	0	1	0
Hurto infraestructura, equipos (instalaciones industriales)	0	0	2	0
Retención empleados de plantilla	0	0	7	0
Retención contratistas	1	0	7	1

Informe de **gestión 2018**

¿Con quién lo hacemos?

Con nuestros trabajadores

Con nuestros proveedores



Con nuestros trabajadores

En Vanti promovemos un modelo laboral de equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, por medio de acciones y políticas que favorecen a nuestros trabajadores. Somos una empresa familiarmente responsable EFR⁴.

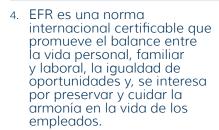
Empleos de calidad

Evaluación para el crecimiento personal y profesional

Formación

Liberación de asociación

Bienestar



Gracias a nuestro compromiso y la consolidación de un amplio y sólido programa con el cual se desarrollan las diferentes medidas de conciliación, hemos obtenido además la segunda recertificación, en esta oportunidad con un puntaje superior, lo que nos permitió pasar de categoría de C+ a B, lo que nos acredita como una empresa comprometida con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el desarrollo tanto personal, como profesional.



627

empleos directos, 11% más que en 2017



Bajamos nuestro índice de rotación de 8% en 2017 a 5% en 2018



296

trabajadores hacen parte de nyestra Compañía hace más de 10 años



37%
de nuestros
trabajadores son
mujeres



Condiciones laborales DDHH

Empleos

Dentro de los indicadores de empleabilidad se encuentran la estabilidad en los puestos de trabajo, derivada del tipo de contrato, las nuevas contrataciones, la antigüedad en la Compañía y el índice de rotación.

Estabilidad de puestos de trabajo

Empleos directos y temporales

Ofrecemos a nuestros trabajadores empleos de calidad, donde la estabilidad laboral es primordial, ya que, si avanzamos como organización, nuestros trabajadores crecen con nosotros.



GRI 102-7

	2016		2017		2018	
	Directos	Temporales	Directos	Temporales	Directos	Temporales
Gas Natural, S.A. ESP	365	18	387	18	456	29
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	44	1	48		50	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	79	1	68	1	67	
Gas Natural Servicios SAS	44	1	44		32	3
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	18	0	19		19	
Serviconfort	5		4		3	
TOTAL	550	21	566	19	627	32

Nota: Los empleos temporales no incluyen los de *outsourcing*.

GRI 102-8

Número de trabajadores por tipo de contrato

Sociedad	Fijo		Indefinido		Total
Sociedad	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Plantilla
Gas Natural, S.A. ESP	195	109	93	59	456
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	29	17	3	1	50
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	12	11	27	17	67
Gas Natural Servicios SAS	19	8	3	2	32
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	6	5	4	4	19
Serviconfort	1	1	1	0	3
TOTAL	262	151	131	83	627

GRI 401-1

Destacamos el incremento del 11% de la plantilla con contrataciones realizadas en 2018, fruto de los nuevos retos emprendidos ahora como Vanti.

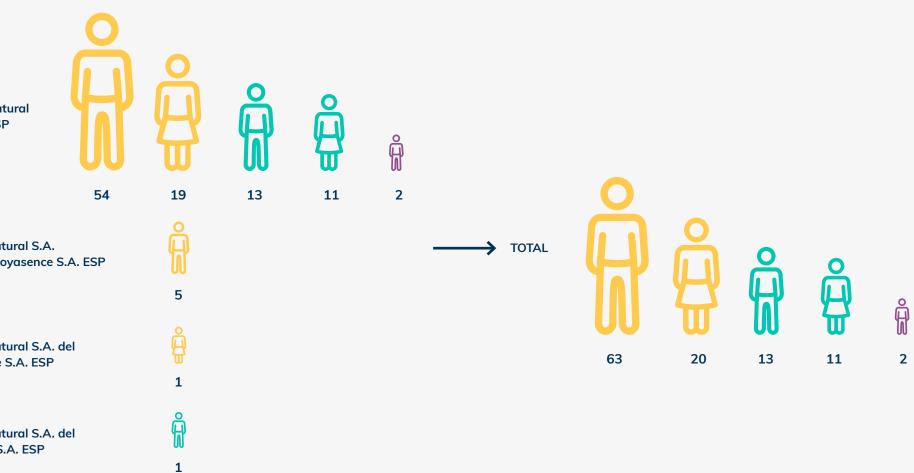
Número total de nuevas contrataciones, desglosados por edad, género y sociedad

18 - 35

36 - 50

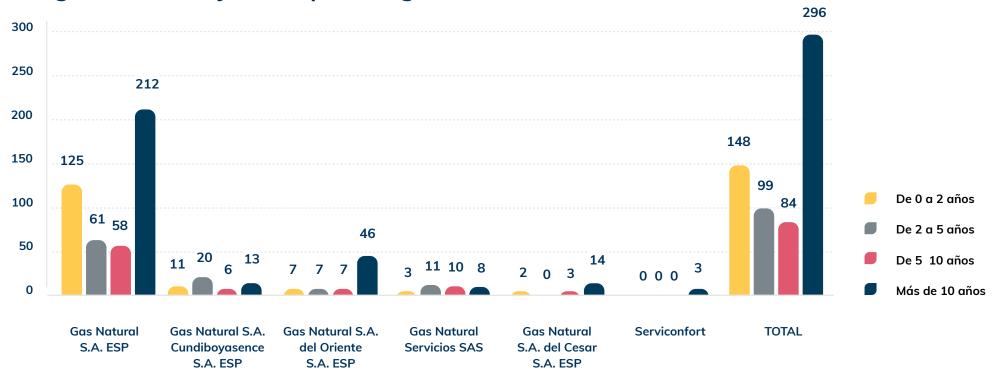
Mayores de 50





Informe de **gestión 2018**

Desglose de trabajadores por antigüedad



Retiros por edad y género



Durante 2018, 3 empleados obtuvieron su jubilación.

Índice de rotación

GRI 401-1/ ODS 8

Tuvimos un índice de rotación de 5%, porcentaje inferior al de 2017. Continuamos trabajando en acciones que permitan seguir reduciendo esta tasa.

Sociedad	2016		2017		2018	
Sociedad	Retiros	Índice	Retiros	Índice	Retiros	Índice
Gas Natural, S.A. ESP	17	5%	28	8%	37	8%
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	6	13%	3	7%	3	6%
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	4	5%	15	19%	4	6%
Gas Natural Servicios SAS	1	2%	1	2%	4	13%
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	2	10%	1	6%	0	0%
Serviconfort					0	0%
TOTAL	30	5%	48	8,0%	48	5%

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

Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Licencia de	paternidad	Licencia de m	aternidad
Año 2018	2	Año 2018	4
Año 2017	5	Año 2017	6

Todos los trabajadores que tuvieron licencia (paternidad o maternidad) en 2018, regresaron a sus actividades luego de culminar el periodo. De los 10 trabajadores que regresaron de su licencia en 2017, 9 aún se encuentran activos en la Compañía.



Apuesta por la diversidad y la equidad

Desglose de trabajadores por tipo de cargo y género

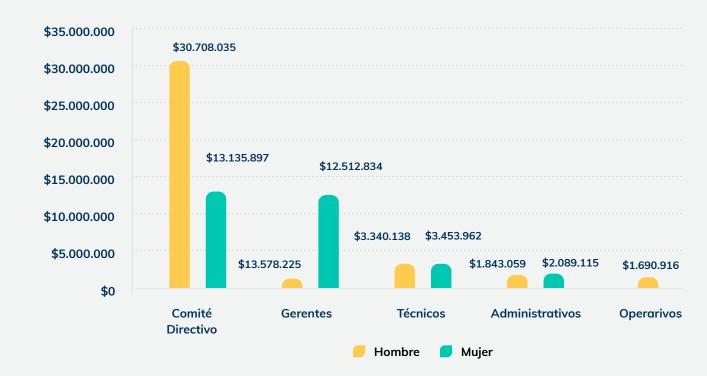
GRI 405-1

	Gén	ero		Edad		
Cargo	Hombre	Mujer	18 a 35	36 a 50	Mayor de 50	
Comité directivo (personas con reporte directo a Presidencia)	9	2	0	7	4	
Gerentes (directivos responsables de área)	19	12	2	17	12	
Técnicos (profesionales especializados y altamente especializados)	322	187	185	245	79	
Administrativos (personal de asistencia)	7	33	7	26	7	
Operativos (operarios de gas)	36	0	7	10	19	

Todos los indicadores de esta página están relacionados con el empleo inclusivo, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad.

Relación entre el salario promedio de hombres y mujeres por tipo de cargo

GRI 405-2



Nota: este indicador se calcula tomando como base el salario de las mujeres vs el salario devengado por los hombres. Estimamos la asignación salarial teniendo en cuenta el cargo que se ocupa, las funciones que se desempeñan y las competencias que este conlleva.

Salario por sociedad en personal directo

GRI 202-1

Salario mínimo Colombia	20	17	2018		
Salario minimo Colombia	\$737	7.717	\$781.242		
	Salario mínimo Vanti	Diferencia con salario mínimo	Salario mínimo Vanti	Diferencia con salario mínimo	
Gas Natural, S.A. ESP	\$1.498.740	103%	\$1.250.000	60%	
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	\$1.517.827	106%	\$1.596.090	104%	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	\$1.322.561	79%	\$1.389.879	78%	
Gas Natural Servicios SAS	\$1.338.161	81%	\$1.392.892	78%	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	\$1.032.913	40%	\$1.075.159	38%	
Serviconfort			\$1.925.665	146%	

Evaluación para el crecimiento personal y profesional

GRI 404-3

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, aspectos clave de éxito y de calidad en nuestros trabajadores, realizamos evaluaciones de desempeño, lo que nos permite conocer el balance de su gestión y la definición de planes de desarrollo que permitan el cumplimiento de las metas y el progreso de las habilidades de las personas.

En Vanti, incentivamos a que todo nuestro equipo identifique sus fortalezas, para así potencializar sus capacidades tanto intelectuales como personales y promover un sano desarrollo para el bien individual y organizacional. Por ello, contamos con diferentes sistemas de evaluación ajustados a los distintos colectivos.

- El Sistema de Gestión de Desempeño (SGD), herramienta de evaluación de competencias y logro de objetivos planteados por los trabajadores, que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, Convención Colectiva o Acuerdos Individuales.
- El Desempeño por Objetivo (DPO), es el sistema de gestión mediante el cual se evalúa el personal directivo de la compañía; incluye medición de objetivos individuales, objetivos de país y evaluación de competencias profesionales.
- El esquema variable, es el sistema de reconocimiento que incluye indicadores claros y medibles con una periodicidad determinada, se reconoce y se lleva a cabo un seguimiento del aporte que realiza cada trabajador y se estimula que se logren altos niveles de desempeño.

Número de colaboradores evaluados por esquema y categoría

Categoría	SGD	(DPO)	Esquema Variable	Categoría	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	Total de la plantilla	Porcentaje sobre plantilla a cierre 31/12/18
Directivo		33	3	Directivo	0	39		39	40	97.5%
Técnico	359	90	14	Técnico	359	101	11	471	511	92.17%
Administrativo	36			Administrativo	38	0		38	40	95%
Operativo	31			Operativo	36	0		36	36	100%
Total	426	123	17	Total	433	140	11	584	627	93.1%

Numero de colaboradores evaluados por esquema y género

Género	Desempeño por Objetivos (DPO)	Esquema Variable	Total	Total de la plantilla	Porcentaje sobre plantilla a cierre 31/12/17	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	Total de la plantilla	Porcentaje sobre plantilla a cierre 31/12/18
Hombres	67	14	342	342	100%	268	84	8	360	393	91%
Mujeres	56	3	224	224	100%	165	56	3	224	234	95%
Total	123	17	566	566	100%	433	140	11	584	627	93.1%

Para 2018, el porcentaje de los empleados evaluados fue del 93,1%, debido a un alto número de ingresos que se realizaron en los dos últimos meses y no tenían el tiempo mínimo para ser evaluados. Por su parte, los trabajadores evaluados bajo el esquema DPO, finalizan su proceso de evaluación en el primer trimestre del año 2019.

Formación y desarrollo

Empleo inclusivo, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad DDHH

Contamos con la Universidad Corporativa de Vanti, la cual permite gestionar el talento humano, mediante la implementación de programas presenciales y virtuales, con el propósito de formar y desarrollar a las personas que hacen parte de la organización.

Acciones formativas

Realizamos 181 acciones formativas con un total de 3.777 participantes y más de 13.400 horas de formación presencial y virtual. En términos de medición respecto a las acciones realizadas, tuvimos un nivel de satisfacción de 8,9/10.

Dentro de los temas más significativos que se desarrollaron durante las formaciones del 2018, destacamos:

- Curso Inducción y reinducción del Sistema Integrado de Gestión, sobre el sistema en términos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. El 100% de nuestros trabajadores fueron capacitados, con una calificación de satisfacción de 8,9/10.
- Curso Modelo de prevención penal y Política Anticorrupción, sobre principios de gestión y prevención de delitos, se define la

estructura y funcionamiento de los órganos de control y supervisión, con la finalidad de prevenir y mitigar el riesgo en todas las áreas de la compañía. 90% de nuestros trabajadores capacitados, con una calificación de satisfacción de 9,7/10

- Curso Equilibra2, sobre el significado de conciliación y la importancia del equilibrio personal y profesional en el marco del desarrollo humano y social que promueve la organización; para esta formación contamos con la participación de 120 trabajadores.
- Desarrollo de competencias técnicas laborales, entrenamiento de trabajo seguro en alturas y de espacios confinados, con una formación presencial de 67 participantes y 1.406 horas de formación.

Adicionalmente, apoyamos el desarrollo de nuestros colaboradores, otorgamos 17 auxilios educativos para estudios de pregrado y posgrado, con una inversión superior a los \$56 millones.

Iniciativas destacadas:

Realizamos la encuesta de Voz del empleado, con un capítulo específico para conocer el estilo de liderazgo en la cultura de la organización, se evidenció un compromiso con el equilibrio entre la vida personal y familiar de los trabajadores y se detectaron aspectos en los cuales se puede seguir trabajando; para ello, se ha construido una formación dirigida a todas las personas con equipo a cargo, la cual se desarrollará en 2019.





GRI 102-41 Libertad sindical DDHH

Libertad de asociación

Durante 2018, el 77% de nuestros trabajadores estuvieron cobijados por pactos colectivos, convenciones colectivas o acuerdos individuales. Los pactos colectivos se actualizan cada cuatro años y los convenios colectivos cada tres años.

Recientemente actualizamos los Pactos Colectivos de Gas Natural, S.A. ESP (del cual se desprenden igualmente los acuerdos individuales) y de Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Los demás acuerdos se mantuvieron vigentes de las negociaciones anteriores.



Porcentaje de trabajadores afiliados a un sindicato o cobijados por pacto colectivo o convenio colectivo por sociedad

Pacto/Convención o Acuerdo	2017	2018
Pacto colectivo de Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	18 personas suscritas – el 95% de los trabajadores	18 personas suscritas – el 95% de los trabajadores
Pacto colectivo de Gas Natural, S.A. ESP	261 personas suscritas – el 67% de los trabajadores	314 personas suscritas – el 69% de los trabajadores
Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, con la USO	49 personas suscritas – el 72% de los trabajadores	49 personas se benefician – el 73% de los trabajadores
Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, con SINTRAEMSDES	14 personas suscritas – el 21% de los trabajadores	13 personas se benefician – el 19% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios, SAS	39 personas suscritas – el 87% de los trabajadores	29 personas lo suscriben – el 91% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	44 personas suscritas – el 92% de los trabajadores	47 personas lo suscriben – el 94% de los trabajadores
Acuerdos individuales en Serviconfort		2 personas suscritas en acuerdos individuales - 67% de los trabajadores

Bienestar

Condiciones laborales DDHH

Como parte del compromiso de ser EFR, es fundamental para nosotros el bienestar de nuestros trabajadores, razón por la cual hemos implementado una serie de programas enfocados en brindar espacios de encuentro diferentes a los laborales, en donde el trabajador fortalece los vínculos tanto laborales como personales.



Fortalecimiento del plan de beneficios a los trabajadores, que amplia la coberturas de salud para los familiares de los trabajadores con y sin hijos



Actividades culturales, recreativas y deportivas



Jornadas de sensibilización, actividades que creen conciencia y compromiso con el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible



Actividades para afianzar los vínculos afectivos con sus familias



Ayuda en diferentes situaciones o necesidades por las que esté pasando el trabajador

GRI 401-2

Auxilios para nuestros trabajadores

Beneficiamos con un auxilio educativo a los hijos de los trabajadores vinculados al pacto colectivo, acuerdo individual y convenciones colectivas de trabajo.

Adicionalmente, realizamos préstamos educativos por solicitud del trabajador que pertenece a pactos colectivos, acuerdos individuales y/o convenciones colectivas de trabajo, para la solución de pagos educativos de sus hijos o ellos mismos, sin cobro de intereses. En esta modalidad entregamos 2 préstamos en 2018, por \$2.933.334.

Auxilios a hijos de trabajadores

	2016	2017	2018
Número de hijos de trabajadores beneficiados	301	214	278
Valor del auxilio por hijo de trabajador	\$259.870*	\$449.285*	\$454.421*

^{*}Nota: el valor por cada hijo de trabajador se calcula del total pagado entre todos los hijos de los trabajadores que fueron beneficiarios.

Salud

Beneficiamos con medicina prepagada a todos los empleados, con cobertura al grupo familiar y con un plan odontológico para los empleados que pertenecen a pacto colectivo o acuerdo individual.

Medicina prepagada	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados y familiares	1.339	1.598	1.698
Inversión (millones de pesos)	\$1.699	\$2.029	\$3.045
Plan odontológico	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados	354	463	410
Inversión	\$107.915.304	\$ 129.359.467	\$ 151.659.000

Este beneficio es uno de los mejores valorados por nuestros colaboradores y sus familias.



Vivienda

Ofrecemos hasta un monto establecido, financiación para mejoras o reparaciones locativas, compras de vivienda y/o liberación de gravamen hipotecario de la vivienda del trabajador; esto como parte de los beneficios del pacto colectivo, acuerdo individual y/o convención colectiva de trabajo. El otorgamiento de este crédito tiene asociado el cobro de intereses, 2 puntos por debajo de la tasa de mercado.

	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados con créditos de vivienda			
Inversión	\$ 7.750.000	\$79.898.011	\$172.220.092

Otros beneficios

Bonos vacacionales	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados	279	306	297
Inversión	\$54.684.000	\$63.648.000	\$ 64.449.000
Póliza de vida	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados	580	614	627
Inversión	\$102.000.000	\$128.548.473	\$131.270.183
Póliza exequial	2016	2017	2018
Número de trabajadores beneficiados	580	614	627
Inversión	\$54.000.000	\$60.218.664	\$71.035.965

Nota: El beneficio de póliza de vida aplica a cada uno de los empleados vinculados y su cobertura es según el tipo de vínculo. En lo referente a la póliza exequial, igualmente cobija a todos los empleados vinculados y solo presentan una clasificación según el estado civil del empleado.



Actividades para el trabajador y sus familias

Jornadas deportivas

Bolos: 130 trabajadores.
Voleibol: 10 trabajadores vinculados al equipo.
Tejo: 91 trabajadores.
Visita a Guatavita de 233 personas entre trabajadores y sus acompañantes.
Regalo de cumpleaños para 627 trabajadores Celebración de 10 nacimientos, entrega de detalle a cada bebé. Fallecimientos familiares: 4; envío de ramo fúnebre en nombre de la Compañía.
Bogotá: 475 trabajadores. Bucaramanga: 94 trabajadores.
Se realizaron 2 talleres: "Grandes Cambios" y "Camarón que se duerme", con una participación de 300 trabajadores.
Bogotá: 147 personas entre empleados y su grupo familiar. Aguachica: 27 participantes. Barranca y Bucaramanga: 114 trabajadores y sus familias
Participación de 99 hijos de colaboradores entre los 0 y 17 años, con actividades dirigidas según su edad.
550 personas entre empleados y acompañantes asistieron a la obra "El Sueño de Agustín" en el Teatro la Castellana, como parte de nuestro compromiso con la cultura y la integración familiar.
Bogotá: 564 personas entre trabajadores, acompañantes e hijos menores de 12 años. Aguachica y Barranca: 70 participantes. Bucaramanga: 45 asistentes.



En 2018, realizamos 7 diálogos con nuestros colaboradores en diferentes sedes a nivel nacional con la participación de más de 759 personas en total.

Encuesta clima laboral

Realizamos en 2018 la socialización de los resultados de la encuesta de clima organizacional desarrollada en 2017, a través de **7 grupos focales** participaron 125 trabajadores, vinculados en la revisión de los resultados y la construcción conjunta de un plan de acción para continuar fortaleciendo nuestro clima organizacional.

Definimos un plan de acción para las 3 categorías que presentaban mayor oportunidad de mejora de las 11 categorías evaluadas, estas fueron:

- 1. Jefe
- 2. Desarrollo profesional y formación
- 3. Comunicación

La participación de trabajadores de diferentes áreas nos permitió tener una visión integral de los aspectos en los que se puede trabajar.

Algunas de las acciones a desarrollar son:

- Durante los próximos dos años se estará trabajando en los procedimientos y sistemas actuales de la Compañía.
- Se continuarán desarrollando estrategias para el conocimiento de la organización y de los diferentes retos que enfrenta el negocio.
- Se fortalecerá el proceso de evaluación de desempeño de manera integral.
- Realizar alianzas estratégicas con instituciones educativas para promover acciones de desarrollo profesional y formación.
- Reforzar la comunicación en procesos de movilidad interna y en acciones de reconocimiento para los empleados, por participación en proyectos y en temas de seguridad.

Salud integral

GRI 403-2 / ODS 8 Seguridad industrial y protección DDHH Comprometidos con el cuidado de la salud física, mental y emocional de nuestros trabajadores, promovemos la prevención y actuación oportuna ante cualquier episodio que ponga en riesgo la seguridad al interior de nuestras instalaciones.

A través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, buscamos garantizar un ambiente sano y seguro tanto para el personal propio como para los proveedores, contratistas y visitantes; identificamos los peligros y evaluamos los riesgos para generar una cultura de seguridad, tendiente a disminuir la accidentalidad y el ausentismo.

Indicadores de accidentalidad directos y terceros

En Vanti clasificamos los accidentes con y sin baja (incapacidad). En 2018 no se presentaron accidentes graves o fatales, ni accidentes con baja in labore (incapacidad mayor a 24 horas) de nuestro personal directo, lo cual refleja la cultura del autocuidado y el compromiso con la seguridad y la salud de todos los trabajadores, encabezados por la Alta Dirección.

Proporcionamos un ambiente seguro y saludable con un enfoque preventivo para nuestros empledos y contratistas.

Por primera vez, en los últimos 5 años logramos el cumplimiento de la meta de "Cero Accidentes" con baja in labore (incapacidad mayor a 24 horas); esto refleja la concientización, compromiso y cambio de comportamiento de los trabajadores en sus actividades diarias, que se ha logrado por la constancia y maduración del proyecto de seguridad en la Empresa.

Con respecto al personal contratista, no registramos accidentes graves o fatales; sin embargo, se incrementaron en un 7% los accidentes con baja in labore (incapacidad mayor a 24 horas) en comparación con 2017, esto a causa del crecimiento de clientes y operaciones contratadas, en su mayoría por factores de tránsito, debido a un mayor número de motocicletas al servicio de la operación y en general del parque automotor del país, lo que incrementa la exposición al riesgo.

De igual manera, se continúan desarrollando actividades con los contratistas a través de las reuniones periódicas de seguridad y salud, de las observaciones preventivas y las inspecciones documentadas, entre otras.

Para el registro y seguimiento de casos, en Vanti contamos con el aplicativo Prosafety, del que se han derivado lecciones aprendidas divulgadas a los trabajadores, con el fin de evitar incidencias en los mismos casos. Este seguimiento no incluye enfermedades profesionales de terceros.



Índice de frecuencia IFAT

Número de accidentes de trabajo

x 1.000.000

Número de horas trabajadas

Índice de	Dire	ctos	Terceros		
frecuencia (IFAT)	Hombres Mujeres		Hombres	Mujeres	
Gas Natural, S.A. ESP	0,00	0,00	26,44	5,30	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	22,44	4,34	
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	0,00	0,00	22,23	18,30	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	15,44	0,00	
Gas Natural Servicios SAS	0,00	0,00	29,04	10,67	
Serviconfort	0	0	70,20	106,91	

En comparación con 2017 el IFAT para personal propio se redujo en un 100%, ya que no hubo accidentes con baja in labore; sin embargo, para los contratistas aumentó en un 24% porque se presentaron 10 accidentes más que el año pasado, debido a cambios de contratos, al aumento de clientes y operaciones.

Índice de severidad ISAT

Número de días con incapacidad por accidentes de trabajo

 $\times 1.000$

Número de horas trabajadas

Índice de	Dire	ctos	Terceros			
severidad (ISAT)	Hombres Mujeres		Hombres	Mujeres		
Gas Natural, S.A. ESP	0,00	0,00	0,28	0,04		
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	0,18	0,02		
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	0,00	0,00	0,08	0,02		
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	0,16	0,00		
Gas Natural Servicios SAS	0,00	0,00	0,24	0,04		
Serviconfort	0,00	0,00	0,75	0,21		

En comparación con 2017, el ISAT para personal propio se redujo en un 100%, ya que no hubo días perdidos por accidentes con baja in labore; sin embargo, para los contratistas aumentó en un 30% por incremento de días perdidos, ligados al mayor número de accidentes.



Índice de incidencia

Número de accidentes de trabajo

× 1.000

Número de colaboradores

Índice de incidencia (II)	Dire	ctos	Terceros		
maice de maidencia (ii)	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Gas Natural, S.A. ESP	0,00	0,00	52,97	10,13	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	50,90	9,90	
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	0,00	0,00	50,70	42,55	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	36,04	0,00	
Gas Natural Servicios SAS	0,00	0,00	64,52	23,26	
Serviconfort	0,00	0,00	166,67	250,00	

En 2018, el índice de absentismo fue de 0.

Enfermedades no laborales (ENL) y laborales

En 2018 no se presentaron casos de ausentismo por enfermedad laboral, debido a las campañas y seguimiento de los trabajadores. Adicionalmente, los casos de ausentismo por enfermedad no laboral se deben principalmente a patologías virales estacionales y metabólicas, no se reportan casos de enfermedades calificadas.

	Gas Natural, S.A. ESP		Gas Natural del Oriente, S.A. ESP		Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP		Gas Natural del Cesar, S.A. ESP		Gas Natural Servicios SAS		Serviconfort	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de casos por ENL (NC)	77	82	20	27	4	8	2	6	10	9	0	0
Índice de absentismo por ENL	0,61	1,02	1,54	2,89	0,20	0,64	0,08	0,84	0,88	0,20	0,00	0,00



En Vanti desarrollamos acciones para promover la cultura de prevención entre los colaboradores.

Acciones de seguridad y salud

En 2018, destacamos diferentes acciones en el marco de la seguridad y la salud de nuestros trabajadores.

- Realizamos las elecciones y conformaciones de los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) de todas las sociedades, por un periodo de dos años conforme a la ley; apoyamos la conformación de comités de ayuda mutua en la mayoría de las sedes con participación de las empresas vecinas.
- Llevamos a cabo la semana de la seguridad y la salud donde se realizaron diferentes actividades como: desayuno saludable, spa, pausas activas, zumba, donación de sangre, etc. Asimismo, la semana de la seguridad vial, en la que formamos (a través de un proveedor certificado) 220 trabajadores que dentro de sus funciones conducen; igualmente 350 trabajadores que actúan como actores viales (peatones, pasajeros, ciclistas) fueron formados en comportamientos seguros en la vía.
- Contamos con 120 brigadistas que fueron formados durante el año en primeros auxilios, intoxicaciones, camillaje, evacuación, traslado de pacientes, animales ponzoñosos, manejo de extintores, conflagraciones, entre otras.



- Realizamos la campaña de vacunación empresarial contra influenza estacional para todos los trabajadores y antitetánica para el personal operativo, para lograr que el 100% de los funcionarios tengan el esquema de vacunación completo.
- Implementamos el "programa de bienestar para personal a turno", con acompañamiento de un nutricionista, una fisioterapeuta y entrega de elementos deportivos.

Con nuestros proveedores

Nuestros proveedores son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor. Para nosotros son aliados estratégicos y por ello, promovemos relaciones de confianza y a largo plazo, en búsqueda siempre de un beneficio mutuo, ya que son ellos quienes nos apoyan para operar eficientemente además de cumplir con los objetivos de la organización.

En 2018 adjudicamos 384 pedidos en Gas Natural, S.A. ESP.

Relacionamiento con nuestros proveedores en 4 pasos:

Además del relacionamiento permanente de cada una de las áreas con sus proveedores, establecimos un espacio anual donde compartimos temas relevantes, cambios significativos y estrechamos lazos con nuestros proveedores. En 2018, se llevó a cabo en Bogotá el VI Seminario de Proveedores de Vanti, en el cual participaron 115 proveedores y cuyo principal objetivo fue presentar el cambio de marca, los lineamientos de ética y cumplimiento, la Ley de Protección de Datos y la gestión del área de compras.



Adquisición de bienes, productos o servicios Proceso de compra (área compras o fuera del perímetro de compras). Evaluación de proveedores



Relación
administrador de
contrato- proveedor.
Relación entrega
producto, bienes o
servicio.
Evaluación de
proveedores



3.Relación de facturación y pagos



4.Certificaciones y consultas

Evaluación de calidad

En Vanti realizamos una valoración de la capacidad del proveedor para aprovisionar productos o servicios con el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de calidad establecidos por la compañía. Una calificación positiva en este sentido es indispensable para asegurar la permanencia dentro de los procesos de adquisición de bienes, productos y servicios, así como para presentar una oferta económica.

La clasificación de los proveedores se presenta en las siguientes categorías:

- A, aquellos que evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por Vanti y disponen de Certificado ISO 9001 en el alcance objeto de homologación.
- B, quienes evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por la compañía, pero no disponen de un sistema de gestión de calidad certificado en el alcance objeto de homologación.
- C, proveedores a los que se les ha detectado incumplimientos que pueden mejorar con planes de acción correctivos; y otras categorías, homologaciones provisionales o no homologadas.

En caso de presentarse no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora en el proceso de evaluación, se realiza un seguimiento para el cierre de brechas dentro de plazos establecidos, donde se puede modificar la calificación del proveedor tras el análisis de la evidencia presentada en el seguimiento.

En 2018 aumentó el número de auditorías de homologación y seguimiento por la realización de una segunda visita a algunos proveedores y seguimientos a quienes se les vencía la categoría asignada en los primeros meses de 2019.

Adicionalmente, se realizaron 22 inspecciones técnicas en fábrica para verificar la calidad de los materiales considerados claves en la operación del negocio, previo a su despacho y 65 recepciones técnicas en el almacén de GNESP o en la sede del distribuidor.

Finalmente, las unidades de la compañía realizaron la valoración del servicio recibido por los proveedores a través de la herramienta de acceso web Bravo Solution. En 2018, se evaluaron 74 proveedores, sin generar planes de mejora debido a los resultados obtenidos.



Durante 2018, evaluamos a nuestros proveedores bajo criterios de calidad, ambientales, de seguridad y salud y también laborales, con el fin de identificar riesgos u oportunidades de mejora en cada uno de ellos, además de mitigar futuros impactos negativos dentro de nuestra cadena de suministro.

Número de auditorías, inspecciones y calificación obtenida

	2016	2017	2018
Auditorías de homologación	78 auditorías a 49 proveedores	88 auditorías a 62 proveedores.	164 auditorías a 81 proveedores.
Auditorías de seguimiento	84 auditorías a 40 proveedores	158 auditorías a 53 proveedores.	203 auditorías a 75 proveedores.
Resultado de auditorías de	Categoría A: 39 (24%)	Categoría A: 53 (22%)	Categoría A: 63 (17%)
homologación y seguimiento	Categoría B: 14 (9%)	Categoría B: 27 (11%)	Categoría B: 27 (7%)
(categorías A, B, C y otras	Categoría C: 99 (61%)	Categoría C: 154 (63%)	Categoría C: 240 (65%)
categorías) *	Otras: 10 (6%)	Otras: 12 (5%)	Otras: 37 (10%)

Número de inspecciones y controles ambientales a proveedores

	2016	2017	2018	Actividades 2018
Número de verificaciones de control operacional aplicado a empresas colaboradoras	36	36	30	Las verificaciones ambientales a empresas se programan anualmente. En esta se incluyen tanto empresas colaboradoras de procesos críticos como no críticos, así como contratistas asociados a mantenimiento de las instalaciones, mediciones de ruido, gestión de residuos. La disminución en el número de verificaciones ejecutadas corresponde a que durante esta vigencia se presentaron dificultades para concertar las visitas de verificación, terminación de contrato e inicio de labores de otras empresas a las cuales no fue posible realizar la revisión.
Número de inspecciones de control operacional medioambiental	26	29	30	Gas Natural: 13 Gas Natural Cundiboyacense: 4 Gas Natural del Oriente: 9 Gas Natural del Cesar: 4 Priorizamos las verificaciones ambientales en las empresas contratistas de procesos críticos.
Número de contratistas y proveedores evaluados en requerimientos ambientales	26	29	29	Realizamos la revisión de 29 empresas colaboradoras que adelantan actividades en procesos relacionados con distribución y comercialización.

La ejecución de programa piloto abordó dos escenarios fundamentales del

cumplimiento ambiental: identificación y control de aspectos ambientales

desempeño aceptable, es decir con calificaciones entre el 71% y el 79%,

que fue del 21% en 2017 a un 34% en 2018. Se registró una disminución

del 21% al 14% de los contratistas con calificaciones menores al 70%.

y verificación de la aplicación de estos en actividades operativas. Esto

permitió mantener los resultados globales obtenidos en 2017.

Se evidencia un aumento del porcentaje de los contratistas con

Evaluación medio ambiental

GRI 308-2

El seguimiento periódico a las empresas contratistas en materia ambiental nos permite verificar y corregir de manera temprana las desviaciones en el cumplimiento de requerimientos legales nacionales y locales. Adicionalmente, identificar criterios ambientales necesarios para asegurar el respeto por el entorno y la protección de los recursos naturales presentes en las áreas donde operamos.

Consideramos que el desempeño ambiental de los contratistas evaluados ha tenido una mejora considerable ya que el 86% de las empresas, cuentan con calificaciones mayores a 70%, en contraste con el año anterior, donde 79% contaban con estos resultados.

Calificación del

requerimientos

contratistas

≥80%

≤70%

cumplimiento de

ambientales de los

Desempeño satisfactorio

Desempeño aceptable

Desempeño insuficiente

entre 71% y 79%

70%

(8%)

Satisfactorio:

Aceptable: 2

Insuficiente:

13 (50%)

11 (42%)

77%

Satisfactorio:

Aceptable: 6

Insuficiente:

17 (58%)

(21%)

6 (21%)

76%

Satisfactorio:

15 (52%)

10 (34%)

Aceptable:

El mejoramiento también se observa en la disminución del porcentaje de empresas con desempeño insuficiente el cual bajó del 6% al 4%.

Iniciativas destacadas

En 2018 implementamos el programa piloto PROMESA (programa de mejoramiento ambiental para empresas colaboradoras), cuyo objetivo es reducir los impactos ambientales indirectos de Vanti, a través de la ejecución de prácticas ambientales por parte de las empresas colaboradoras.

PROMESA se implementó en 8 empresas colaboradoras que ejecutan actividades en los procesos críticos de las filiales Gas Natural S.A. ESP (4) y Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP (4). Para alcanzar el objetivo propuesto, desarrollamos dos fases:

- Fase 1: un ciclo de formaciones en temas de incidencia ambiental de interés, asociados a los aspectos ambientales identificados en los procesos. Los temas abordados fueron: manejo de arbolado, manejo ambiental en obra y legislación aplicable.
- Fase 2: visitas a las actividades operativas desarrolladas por las empresas objeto del alcance del programa. El objetivo es orientar aún más en cuanto a la implementación de las medidas requeridas contractualmente y en los procedimientos para la protección y conservación del medio ambiente.

Evaluación en seguridad y salud

Realizamos 47 controles operacionales a empresas contratistas de mediano y alto riesgo que ejecutan actividades a nivel nacional. En estas inspecciones identificamos buenas prácticas y evaluamos el cumplimiento de los parámetros de seguridad en actividades de alto riesgo, verificando competencias, equipos, procedimientos, análisis de trabajo seguro, permisos de trabajo, entre otros; los anteriores aspectos garantizan la ejecución de las tareas rutinarias y no rutinarias de manera segura.

Dentro de las buenas prácticas hemos evidenciado la implementación gradual de la asignación de protecciones para motociclistas con alto grado de absorción a los impactos como chaleco airbag y cascos con certificación 5 estrellas SHARP, que ofrecen protección en la cabeza y en los órganos vitales, minimizando las lesiones en caso de accidente.

Adicionalmente, la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, acorde a lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 y plan estratégico de seguridad vial, para asegurar el cumplimiento legal y condiciones de trabajo optimas en las empresas colaboradoras.



En cuanto a las Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS), el área de Prevención de Riesgos realizó 6 IDS, a través de las cuales se evidenció el cumplimiento de los requisitos de seguridad para las actividades críticas evaluadas.

Número de visitas, inspecciones y verificaciones a proveedores

	2016	2017	2018
Número de visitas a empresas colaboradoras que realizan actividades de medio y alto riesgo *	49	44	47
Número de inspecciones de seguridad realizadas a proveedores de operación **	7	6	6

^{*} Participan proveedores que realizan actividades como la construcción de redes de alta, media presión y acometidas; también las que han presentado índices de accidentalidad significativos.

Evaluación en materia laboral

A través de visitas presenciales, con entrevistas y recopilación de información documental, nos acercamos a empresas contratistas seleccionadas para este proceso, con el fin de establecer el cumplimiento de la legislación laboral en relación con el trabajo que realizan para nuestra Compañía.

En 2018, los resultados fueron muy satisfactorios, dado el elevado nivel de cumplimiento de la legislación laboral colombiana, con un cumplimiento del 88% ponderado en las contratas auditadas. Evaluamos a 31 de estas, detectamos en algunas oportunidades de mejora a partir de las cuales se estableció un plan de trabajo para seguimiento y retroalimentación frente a los hallazgos encontrados. En 2 contratistas se ajustaron los hallazgos de manera definitiva, estos fueron identificados en las evaluaciones realizadas en la vigencia 2017 y los ajustes se realizaron durante el año 2018.



Transferimos las prácticas laborales, ambientales y de seguridad a toda la cadena de valor, ya que son parte de nuestro compromiso.

^{**} Se evalúan las condiciones de seguridad de las empresas colaboradoras que tienen contratos de redes de alta, media presión, acometidas, revisión periódica y operaciones domiciliarias, entre otras.

Somos ciudadanos corporativos comprometidos con el medio ambiente y la sociedad



Compromiso con el medio ambiente

GRI 102-11

En Vanti actuamos desde un enfoque preventivo, el cual nos ha permitido anticiparnos a la ocurrencia de impactos negativos, siempre bajo la premisa del cuidado del entorno natural que nos rodea.

Para lograr esta estrategia involucramos no solo a todos los trabajadores, sino también a nuestros proveedores con campañas de promoción de hábitos en pro del cuidado del medio ambiente; en acciones voluntarias para beneficio del entorno y a través de nuestro negocio con proyectos especiales.

Estrategia ambiental



Clima y aire Generar acciones de compensación ambiental con respecto a un porcentaje de las emisiones totales de kg de ${\rm CO_2}$ emitidas en el año anterior.

Promover el uso de energías alternativas que permitan la sustitución gradual de la energía eléctrica en instalaciones con alto consumo de esta energía, con el fin de generar un consumo responsable de consumo energético derivado de fuentes ambientalmente sostenibles.



Uso eficiente de los recursos

Estimular el mejoramiento del desempeño ambiental en las empresas colaboradoras, a través de un programa de gestión para aliados estratégicos.

Fortalecer las medidas de control de la prevención de la contaminación ambiental en los procesos de GNV y construcción de obras.



Capital natural

Contribuir a la conservación de la biodiversidad a través de acciones en espacios ambientales con apoyo del voluntariado socio-ambiental para trabajadores de Vanti.



Clima y aire*

Actuando en pro de la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y el cambio climático, les presentamos nuestras acciones frente a las emisiones y energía.

GRI 305-1, 305-5 ODS 9

Energía y emisiones directas

Consumo de combustibles en flota propia

Las emisiones directas proceden de fuentes que son controladas por nosotros y durante 2018 se presentó una disminución generalizada en la utilización de combustibles por los vehículos propios. En particular las mayores variaciones se dieron en el uso de gasolina y diésel, del 27% al 24% respectivamente. Lo anterior, es el resultado de la reducción de desplazamientos de vehículos gerenciales y menores traslados en vehículos operativos en Gas Natural del Oriente y Gas Natural Servicios.

Consumos	2016	2017	2018
Consumo de gasolina – litros –	125.613	135.796	99.787
Consumo de gas natural — m3—	99.142	94.192	86.066
Consumo de diésel – litros –	11.880	10. 235	7.799

Factores de emisión para el cálculo en kg CO2: diésel, 74,1 kg CO2/GJ; gas natural: 56, 1 kg CO2/GJ y gasolina, 69,3kg CO2/GJ. * El año base de reporte de emisiones frente a los indicadores GRI 305-1, 305-2 y 305-3, fue 2014 por lineamientos del grupo Gas Natural Fenosa en su momento. Para el próximo reporte se harán los ajustes en los cálculos de acuerdo a los nuevos lineamientos Vanti.

Emisiones fuentes móviles

Las emisiones por fuentes móviles y flota propia presentaron una reducción del 20% resultado de la reducción de trayectos en los vehículos.

Emisiones	2016	2017	2018
Emisiones fuentes móviles* - Kg CO2 -	520.569	541.947	435.323

*Factores de emisión para el cálculo: diésel, 74,1 kg CO2/GJ, gas natural, 56,1 kg CO2/GJ y gasolina, 69,3kg CO2/GJ.

Emisiones fugitivas de metano⁵ (CH₄)

En 2018 las emisiones fugitivas de metano aumentaron un 1% debido a la construcción de 518.381 metros de tubería de acero y polietileno.

	2016	2017	2018
Emisiones de metano – (Ton CO2 e)	158.943	164.158	166.232

^{5. 2014} fue el año base de reporte, ya que fue la primera vez que se reportaron emisiones.

GRI 305-2 ODS 9

Energía y emisiones indirectas

El total de energía indirecta está dividida entre la consumida en actividades de distribución, en este caso en Estaciones de Servicio (EDS) de gas natural y la utilizada en las sedes o centros de trabajo.

En 2018, el total de consumo de energía indirecta presentó una disminución del 1%. En relación con la energía eléctrica en las estaciones de servicio para el suministro de gas natural vehicular, presentamos reducciones en el gasto energético de un 0,5% debido a que las estaciones El Carmen y la Palma no prestaron el servicio de manera regular, lo que generó disminuciones de un 57% y un 42% en su consumo y, asimismo, una reducción de emisiones en un 0,5%.

En el caso de la energía eléctrica en centros de trabajo, reportamos una disminución del 2%, debido a ahorros de energía en las sedes de Técnica y Expansión en Bogotá, donde se cambió la iluminación por una de mayor eficiencia tipo Led. Lo anterior, nos permitió ahorros del 27% y el 33% en estas sedes.

Por su parte, las emisiones por energía eléctrica en sedes disminuyeron en un 2% así: Calimas Bogotá (reducción del 3%), Técnica Bogotá (reducción del 27%), Centro de Gas Piedecues-

ta (reducción del 9%), Centro del Gas Lebrija (reducción del 14%), Centro del Gas Puerto Wilches (reducción del 14%).

Estas reducciones se lograron en parte por el cambio de la iluminación en sedes principales con sistemas de mayor eficiencia como paneles Led y campañas ambientales de ahorro y uso eficiente de la energía.

En cuanto a las emisiones por puesto de trabajo aumentaron en 47 kg CO₂ debido a la actualización de puestos de trabajo que se realizó en 2018.

Total energía indirecta consumida y emisiones

	2016	2017	2018
Total, energía indirecta consumida – GJ -	58.874	51.406	51.038
Emisiones por distribución en EDS- kg CO2 -	2.613.892	2.405.782	2.394.543
Emisiones centros de trabajo – kg CO2 -	362.519 kg CO2*	403.779 kg CO2*	395.722 kg CO2*
Emisiones por puesto de trabajo – kg CO2 -	303	324	371

^{*}Factor de emisión para la energía eléctrica en 2018: 0,2 kg CO2 /Kwh



Iniciativas destacadas

- Concurso de buenas prácticas ambientales en oficina. Realizamos el primer concurso de buenas prácticas ambientales en oficina en la sede Calimas Bogotá, para premiar a los trabajadores del piso que lograran demostrar acciones de ahorro y uso eficiente de la energía como: apagar la pantalla, desconectar equipos eléctricos y electrónicos y apagar la iluminación encendida innecesariamente. Para ello contamos con un vigía ambiental que realizaba inspecciones diarias para identificar a cada piso con un semáforo. Como resultado de esta campaña se logró que 6 de 10 pisos fueran resaltados por sus buenas prácticas y dos de ellos ganadores.
- Reducción del consumo de energía en estaciones de servicio. Implementamos dispositivos ahorradores de energía en las estaciones de servicio llamados variadores. Las pruebas de este proyecto se han llevado a cabo en la Estación de Servicio (EDS) Rocamar, que obtuvo ahorros del 17% de la energía de motor y un 11% de la energía de toda la EDS. En promedio, las emisiones anuales de una EDS son de 3.200 kg CO₂, por lo que esperamos una reducción de 544 kg CO₂ por estación, para un total de 38.624 kg CO₂ anual.

• Dentro de nuestro proyecto con **Transmilenio**, destacamos los resultados positivos frente a las emisiones, ya que, de acuerdo con los estudios realizados de la Universidad Nacional de Colombia sobre el **bus biarticulado Euro 6**, la reducción de emisiones esperada durante los 10 años por el proyecto de buses de gas natural (741 buses) será significativa, lo que aportará un beneficio ambiental superior a 1.019.557 ton CO₂, 11 ton de material particulado y 9.594 ton de NOX.

Reducción de emisiones con GNCV Euro 6

	CO2	РМ	NOX	THC	СО
Buses GNCV kg de emisiones	91.725.426	0	1	189	21.559
Buses Diésel kg de emisiones	193.681.098	1.156	959.447	6.473	420.191
Diferencia kg de emisiones	101.955.672	1.156	959.445	6.284	398.633
TOTAL 10 AÑOS ton	1.019.557	11,6	9.594	63	3.986
	53%	100%	100%	97%	95%

Estimativos realizados por Vanti, usando los factores de emisión en condiciones reales en ruta, de la Universidad Nacional de Colombia.



Uso eficiente de los recursos

En esta línea analizamos las tendencias de optimización de recursos y mejoras en los procesos, con el fin de minimizar la eliminación de los residuos. Promovemos flujos circulares en las actividades en donde esperamos la eliminación de un material, para que esta sea la última alternativa en la gestión ambiental. Aquí presentamos nuestras acciones frente a los materiales y residuos.

GRI 301-1

Gestión responsable de materiales y residuos

Materiales

Los materiales más utilizados dentro de nuestra operación son papel, tóner de tinta, aceite y tubería, los cuales son inherentes a las actividades de transporte del gas natural y las actividades administrativas en los puestos de trabajo.

Estos materiales son usados para la construcción de obras (tuberías), los cuales presentan una leve alza debido a nuevas construcciones. Frente al aceite, este año incluimos lo consumido en los compresores de las estaciones de Gas Natural Vehicular de la filial Gas Natural Servicios, el cual no era tenido en cuenta en años anteriores.

Tipo de material	2016	2017	2018
Tóner –Ton–	0,42	0,82	0,47
Aceite -Ton-	0,17	0,12	3,49
Tubería de polietileno -Ton-	192,11	252,6	270,28
Tubería de acero -Ton-	409,11	399,4	289,64

Papel

Evidenciamos un aumento en el consumo de papel aproximadamente del 25% respecto a 2017, debido a la implementación de lo requerido por el Decreto 1166 de 2016, el cual obliga a la entrega en físico de constancia de radicación de las reclamaciones de los usuarios.

Consumo de papel	2016	2017	2018
Consumo total de papel-Ton-	9,15	11,28	14,16
Consumo de papel por trabajador –kg-	7,3	9,12	11,47

En las jornadas de recolección pos consumo logramos recolectar 14,4 kg de medicamentos vencidos, 5,1 kg de luminarias, 83,5 kg de RAEE, 16,5 de pilas, 2 kg de teléfonos móviles, 5 kg de CD y 8 kg de tóner.

Total de residuos peligrosos y no peligrosos

GRI 306-2

Residuos

	Residuos peligrosos –Ton-	Residuos no peligrosos –Ton-
2016	19,76	117,77
2017	19,85	101,86
2018	24,24	121,12

Respecto a los residuos no peligrosos, presentamos un aumento del 19%, respecto a 2017, debido al aumento en la generación de escombros, chatarra y la baja de residuos mobiliarios. En menor proporción, también presentamos un aumento en la generación de papel, cartón y plástico.

Residuos peligrosos generados en centros de trabajo -Ton -

La generación de RAEEs pasó de 1 ton en 2017 a 1,60 ton en 2018 y a la inclusión de dos nuevos residuos (aceite usado y residuos contaminados con hidrocarburos). Las razones de este comportamiento se debieron a la entrega de elementos por parte del área de Sistemas y la extensión de jornadas de recolección de residuos a otras sedes.

Adicionalmente, se presentó una leve variación en la generación de pilas debido a la presencia de los contenedores del programa recopila, ubicados desde 2017 en las instalaciones de la Compañía. Los medicamentos vencidos son parte del programa de residuos.

Residuo	Ton 2016	Ton 2017	Ton 2018
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEEs	1,87	1,00	1,60
Baterías de plomo	0,02	0	0
Pilas alcalinas	0,01	0,28	0,34
Cartuchos tóner	0,31	0,58	0,20
Luminarias	0,03	0,26	0,12
Medicamentos vencidos	0,04	0,07	0,03
Aceite usado			0,07
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos			0,12
TOTAL		2,19	2,48

Residuos peligrosos generados en distribución – Ton –

Tipo de residuo	Ton 2017	Ton 2018
Aceite usado	1,910	2,282
Aerosoles	0,069	0,0899
Aguas aceitosas	0,036	0,278
Aguas residuales	3,5	12,7
Caucho contaminado	0,190	0,139
Baterías de plomo	0,008	0,004
Cartón contaminado	0,017	0,025
Envases vacíos contaminados	0,199	0,120
Eléctricos y electrónicos	0,146	No se generaron en 2018
EPP contaminado	0,32	0,379
Filtros de aceite	-	0,005
Filtros de aire	1,053	0,495
Lanillas – estopas	0,454	0,220
Luminarias	0,044	No se generaron en 2018
Manguera contaminada	0,077	0,049
Pilas alcalinas	0,001	No se generaron en 2018
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburo	3,316	1,642
Tierra – lodos contaminados con hidrocarburo	5,706	2,943
Tóner y cartuchos	-	No se generaron en 2018
Vidrio contaminado	0,147	0,009
Baterías UPS	0,501	0,386
Bandas, algodón, gasas		0,001
TOTAL	17,656	21,763

Los resultados obedecen a que no se generaron residuos como tóner, pilas y RAEEs y una disminución relevante en la generación de tierras y lodos.

A pesar de que el aumento fue menor al 1% en residuos como el aceite usado, los aerosoles, las aguas aceitosas, las aguas residuales, el cartón contaminado y los EPP contaminados, y otros residuos que fueron entregados durante el 2017, para este nuevo reporte 2018 no se entregaron residuos como los eléctricos y electrónicos, luminarias, pilas alcalinas, tóner y cartuchos. En general los residuos peligrosos en distribución aumentaron su generación en un 23%. Esto es debido a mantenimientos regulares que se realizan en las estaciones de servicio.

Los tratamientos más destacados durante el 2018 para los residuos asignados en esta categoría fueron aprovechamiento 2.68 ton, físico-químico 15,14 ton y celda de seguridad con 3.68 ton.

Residuos no peligrosos generados en centros de trabajo -Ton-

En 2018, observamos un incremento en la generación de residuos no peligrosos en centro de trabajo. Esto debido a un aumento en la categoría escombros, debido a reformas que se realizaron en el edificio Calimas y en la Sede Técnica en Bogotá.

Residuo	Ton 2017	Ton 2018
Escombros	30,22	40,34
Asimilables a urbanos (Residuos cafeterías y baños)	21,09	21,65
Papel y cartón	19,18	20,96
Chatarra	1,33	3,1
Madera	0,76	3,67
Plástico	1,29	1,53
Vidrio o porcelana	0,71	0,50
CD usados	0,14	0,01
Tapas plásticas	0,12	0,06
Poda	0,76	0,17
Bagazo de café	3,36	2,84
Total	78,95	94,81

^{*}Incluyen en esta categoría muebles de oficina, sillas y muebles de madera.

En estas categorías el aprovechamiento logrado fue 28,84 ton (papel, cartón, plástico), los elementos dispuestos en disposición final o rellenos sanitarios corresponden a 61.35 toneladas (escombros, elementos biosanitarios y ordinarios), y los residuos dispuesto en celda de ordinarios 4.62 toneladas (escombros y madera).

Residuos no peligrosos generados en distribución -Ton-

En 2018, presentamos un aumento en la generación de residuos no peligrosos en distribución. Los resultados obedecen al aumento en las actividades operativas y el mejoramiento en la recuperación de chatarra y los demás residuos que se presentan a continuación.

Residuo	Ton 2016	Ton 2017	Ton 2018
Chatarra	9,76	8,76	7,39
Material metálico impregnado*	7,28	4,17	11,78
Polietileno	7,02	8,85	4,97
Guayas y precintos	0,87	0,45	1,14
Madera	0,61	-	0,04
Plástico	0,02	0,22	0,45
Asimilables a urbanos	0,003	0,42	0,05
Escombros	0,04	0,01	0,47
Caucho	0,02	0,02	0,001
Total	25,62	22,90	26,31

^{*}Material metálico impregnado corresponde a medidores, reguladores, piezas metálicas.

Residuos sólidos por puesto de trabajo – kg-







52,04 kg

53,39 kg

Nota: para el cálculo de la cantidad de residuos por puesto de trabajo se tiene en cuenta solo los residuos no peligrosos y las categorías en las cuales los trabajadores pueden tener impacto.

Residuos sólidos por puesto de trabajo – kg-

Los resultados obtenidos en cuanto a la generación de residuos por trabajador, corresponden al impacto positivo de la campaña lanzada en 2017 de uso eficiente y ahorro de recursos, para la adecuada gestión de residuos, lo cual ha generado en los trabajadores mayor sensibilidad frente a este tema.

Se evidencia un aumento en la generación de residuos por punto de trabajo del 3%. Este aumento fue debido a la recolección de material de oficina con la marca anterior Gas Natural Fenosa (papel membrete, elementos publicitarios).

Iniciativas destacadas

- Enviamos Ecotips, mensajes breves que permiten a los trabajadores recordar el manejo de residuos y mejoras en el consumo de recursos como la energía, el papel, entre otros.
- Elaboramos canecas para depositar vasos desechables, así como cartucheras, a partir de pendones como material recuperado.
- En la sede de Bucaramanga construimos un árbol de Navidad con piezas de polietileno, uno de los residuos más comunes en nuestro negocio.

- En la semana ambiental se llevaron a cabo diversas actividades para los trabajadores para sensibilizarlos acerca de la importancia de la gestión adecuada de residuos, con la siguientes actividades:
 - 1. EcoCine: proyectamos el documental Plastic Ocean, que muestra el deterioro de los océanos por cuenta de conductas inadecuadas en el manejo de residuos.
 - 2. Talles de EcoHalloween y EcoNavidad: talleres lúdicos de reutilización de residuos como botellas y CD.
 - 3. Taller de cálculo de huella de carbono: los trabajadores reflexionaron acerca de cómo impactar positivamente el medio ambiente con nuestras decisiones.
- 4. Presencia de EcoBOX: personaje que motivó a los trabajadores a la recolección de botellas (total recolectado 3.116 botellas plásticas recolectadas).
- Lazamos el proyecto de reutilización de llantas usadas de motocicletas, que con una mínima transformación del residuo, puede ser usado como protección de las tuberías de distribución de gas.





Buscamos que nuestros empleados entiendan la importancia del equilibrio ecológico entre la flora, fauna y el ser humano.

Capital natural

Creamos acciones para la conservación de la biodiversidad en el marco de nuestra estrategia ambiental, a través de proyectos específicos, además, de la firma de convenios y patrocinios con instituciones dedicadas a este fin. Aquí presentamos nuestras acciones frente a la protección de la biodiversidad y nuestro voluntariado ambiental.

Protección de la biodiversidad

Conscientes de los compromisos adquiridos voluntariamente con nuestros trabajadores y con organizaciones de conservación natural, en 2018 mantuvimos la participación en actividades con las que seguimos haciendo aportes que impactan de manera positiva la conservación de los recursos naturales en las regiones donde operamos.

En 2018, enfocamos nuestros esfuerzos a la conservación de la biodiversidad a través del fomento de espacios de voluntariado socio-ambiental, formulándose como meta impulsar 3 espacios de participación.



Apoyamos a la *Fundación Natura* con la participación de 138 trabajadores en la Carrera verde y a la *Fundación al Verde Vivo*. En total fueron compensadas 267 ton de CO2 con un total de 1.114 árboles.



Jornada de siembra "Recuperación del humedal Córdoba", 60 trabajadores asistieron a esta jornada, en compañía de Humedales Bogotá, para contribuir en la restauración de escenarios críticos, a través de la adecuación de terrenos y posterior siembra de especies que propician hábitat y alimento de especies polinizadores.



En Bucaramanga, los trabajadores tuvieron la oportunidad de contribuir a la recuperación de un parque en el municipio de Girón, a través de la siembra de 300 individuos de especies vegetales ornamentales que promueven un entorno comunitario y un hábitat para especies polinizadoras.



Nos vinculamos en compañía de otras grandes empresas al "Global Citi Volunteers 2018", por la recuperación de zonas verdes en lugares cercanos a los cerros orientales, así como la intervención en zonas urbanas y jardines de la vecindad.

ODS 9

Inversiones ambientales

En el marco de nuestra estrategia y compromiso ambiental logramos realizar inversiones ambientales para:

- Estudios, asesorías y consultorías correspondientes a las licencias ambientales, otorgadas para las actividades de mantenimiento del Gasoducto de la Sabana y otros trámites con autoridades ambientales.
- Protección y seguridad a las redes tales como: patrullajes y mejoras en la infraestructura para minimizar la probabilidad de fugas de la red, lo cual contribuye a la disminución de emisiones de metano y contaminación del aire.
- Siembras de especies arbóreas en zonas protegidas, lo cual contribuye a las compensaciones ambientales por emisiones de Gases de Efecto Invernadero –GEI–.
- Programa de reutilización de llantas usadas para la protección de las tuberías de gas, minimizando la posibilidad de roturas de la red.
- Campañas y actividades alrededor de las mediciones de ruido, gestión de residuos, formación ambiental, entre otras.

Inversiones y gastos ambientales -millones de pesos-

	2016	2017	2018
Inversiones ambientales (estudios, vigilancia ambiental y biodiversidad)	\$ 620,7	\$ 434,9	\$ 802,3
Gastos ambientales	\$ 468,6	\$ 308,3	\$ 347,2



Integración con la sociedad

En Vanti, creemos que el diálogo abierto y receptivo, así como la integración positiva con el entorno, son elementos clave para el desarrollo de las regiones donde operamos; por lo mismo hemos venido aportando a través de nuestras acciones sociales: conocimiento, cultura y desarrollo.

Contamos con tres líneas de acción:

Formación del uso seguro del gas Educación Cultura

Formación del uso seguro del gas natural*

Desde 2007, desarrollamos el programa de uso seguro del gas natural, que se ha venido consolidando para dar a conocer las características, riesgos, señales y recomendaciones en el uso del servicio, con acciones pedagógicas para diferentes audiencias. En 2018 llegamos a 105.308 personas de manera directa en los siguientes proyectos:



Talleres de seguridad

Contamos con talleres de uso seguro del gas natural que se dictan por solicitud de los públicos de interés, en los que se han formado 1.300 personas. Adicionalmente, cerca de 1.856 también reciben esta formación durante los recorridos a las salidas del programa "Museos Vivos".

Gas Natural al Parque

En 2018, llegamos a 12.483 personas, nos acercarnos a la comunidad de una manera lúdica y pedagógica, con montajes en diversos parques de Bogotá, para formar el uso seguro del gas natural a niños y adultos.

Gas Natural en la Escuela

Adecuamos una sala de gas natural en el Centro Interactivo Maloka, con el fin de dar a conocer a los visitantes, especialmente a 10.366 estudiantes de colegios públicos y privados que apoyamos, el proceso de producción, extracción y transporte de este combustible, y las recomendaciones en el uso del gas natural.

Obras de teatro

Desarrollamos la obra de teatro "El duendecillo del olvido", creada especialmente para la información del uso seguro del gas natural a diferentes públicos. Se estima que alrededor 55.390 personas recibieron el mensaje y 4.885 más en los espacios programados por la Alcaldía Distrital, denominados "Súper Cade Móvil".

Taller estudiantil

"Despierta, el monóxido de carbono mata": por medio de talleres lúdicos y el concurso "Si JueGas Ganas" impactamos a 19.028 estudiantes de 7°a 9° en Bogotá, de colegios públicos y privados

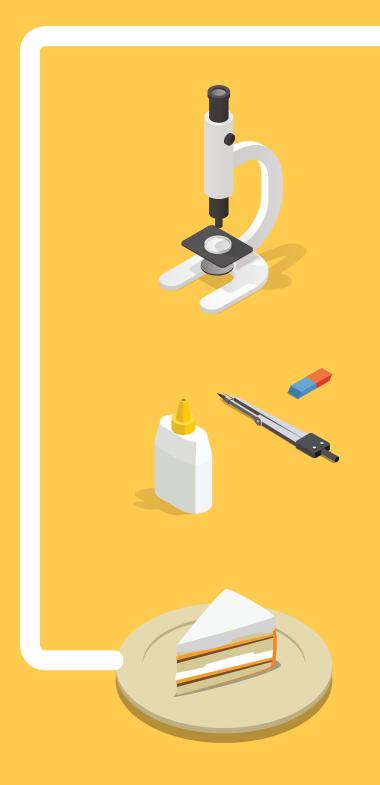


^{*} Los programas verificados de este indicador fueron: taller estudiantil Uso seguro del gas natural, Gas Natural en la escuela, Gas Natural al parque y capacitación de seguridad.



Educación

Desde 2002 hemos venido apoyando la educación con la entrega de kits escolares, el programa Pequeños Científicos y Gastronomía para Crecer, con los siguientes resultados en 2018:



Pequeños Científicos

Consideramos que el fundamento del pensamiento crítico en los niños es vía para el desarrollo de los países, por eso, apoyamos por más de 15 años el programa Pequeños Científicos que lidera la Universidad de los Andes, cuyo objeto es formar a docentes para transformar la manera de enseñar las ciencias naturales, mediante el método de la indagación. En esta iniciativa se incorporó un módulo de combustión, para enseñar a los estudiantes sobre el uso seguro del gas natural. En 2018 beneficiamos 7 instituciones, 4 en Bogotá y 3 en Sogamoso, con la formación de 60 docentes, que a su vez impactaron la educación de 2.400 estudiantes.

Kits escolares

Con ocasión del inicio de la agenda escolar, al principio de 2018 hicimos entrega de 6.484 morrales y útiles para estudiantes de básica primaria en colegios públicos y privados o algunos colectivos especiales, así en esta vía entregamos lo siguiente: 4.000 en Bogotá; 585 en el departamento del Cesar, en compañía de la Gobernación; 1.000 en colegios de Bucaramanga, Girón y Barrancabermeja; y 899 en Cundinamarca y Boyacá.

Gastronomía para Crecer

Nos enfocamos con este programa a fortalecer las competencias y conocimientos de estudiantes de cocina o personas relacionadas con el sector, a través de un diplomado de cocina colombiana, que contribuya a su desarrollo profesional y personal. En 2018, en alianza con FunLeo, Fundación de Leonor Espinosa, y la Fundación del Área Andina, formamos a 13 personas que fueron seleccionadas a través de una convocatoria abierta por redes sociales para cursar este diplomado. Adicionalmente, estos jóvenes sirvieron de multiplicadores de conocimiento para formar a su vez a 16 madres comunitarias del ICBF.





Cultura

Creemos en la cultura como ente transformador de cambio, por lo que apoyamos escenarios culturales y el acceso a los mismos de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio. En 2018 contamos con convenios con el Teatro Nacional, Casa Ensamble y Centro Interactivo Maloka en Bogotá, a través de los cuales beneficiamos a 1.856 personas de manera directa con salidas programadas y a más de 1.500, de manera indirecta.

Seguimos apoyando en Bucaramanga la realización de dos conciertos de Navidad al Parque, en los municipios de Girón y Piedecuesta, realizados con la Corporación Mochila Cantora; así como el Concierto Navidad es Querer, de esta misma entidad, con la participación de 1.000 personas entre entidades gubernamentales, proveedores, clientes y colaboradores.



Informe del Auditor Independiente de Aseguramiento



KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S. Calle 90 No. 19C - 74 Bogotá D.C. - Colombia Teléfono 57 (1) 6188000 57 (1) 6188100 www.kpmg.com.co

Informe del Auditor Independiente de aseguramiento limitado para Vanti

Hemos sido contratados por la Dirección de Gas Natural S.A. ESP., en adelante Vanti, para proporcionar aseguramiento limitado con relación a los parámetros e indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Sostenibilidad de Vanti, (en adelante "el Informe") para el año terminado el 31 de diciembre de 2018, entregado el 3 de abril de 2019.

Los parámetros e indicadores de sostenibilidad cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

Parámetros de sostenibilidad asegurados	Estándar asegurado
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1
Residuos por tipo y método de eliminación	306-2
Tipo de accidente y tasas de frecuencia de accidente, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	403-2
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	404-3
Comercialización de artefactos: incremento de consumo en calefactores, secadoras, calentadores, sustitución, chimeneas, otros artefactos	Propio
Incentivos para la conversión de vehículos con recursos propios en Bogotá	Propio
Principales magnitudes del canal de atención telefónica: llamadas recibidas, nivel de servicio y nivel de atención	Propio
Línea de Atención de Urgencias 164: avisos de urgencia y tiempo promedio tipo P1 y P2 por sociedad	Propio
Número y porcentaje de proveedores a los que se le realizó auditoria laboral	Propio
Cobertura de beneficiarios directos por el programa de uso seguro del gas natural	Propio

Responsabilidad de la Dirección

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

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

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

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

Responsabilidad de KPMG

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



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

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

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

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

Aseguramiento Limitado de los Parámetros e Indicadores de Sostenibilidad

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

- Entrevistas con la Dirección y personal relevante a nivel corporativo en relación con la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales, así como la implementación de las mismas en la compañía
- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por Vanti, para determinar los asuntos materiales, así como la participación de los grupos de interés en este proceso.
- Entrevistas con el personal pertinente de Vanti, a nivel corporativo, responsable de la preparación de los parámetros e indicadores objeto de aseguramiento limitado.
- Indagaciones sobre el diseño e implementación de los sistemas y métodos usados para recolectar y reportar los parámetros e indicadores objeto de verificación limitada, incluyendo la agregación de la información reportada.
- Comparación de los Parámetros de Sostenibilidad objeto de Aseguramiento Limitado con fuentes subyacentes relevantes con una base de muestra para determinar si toda la información relevante ha sido apropiadamente incluida en el Informe.
- Comparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado con las fuentes subyacentes relevantes con base en muestreos, para determinar si la misma ha sido incluida adecuadamente en el Informe
- Visita a las instalaciones de la sede principal ubicada en Bogotá D.C. seleccionada con base en un análisis de riesgos incluyendo criterios cualitativos.
- Lectura de los Parámetros e indicadores de Sostenibilidad de aseguramiento Limitado presentados en el Informe para determinar si están en línea con nuestro conocimiento general y experiencia en relación con el desempeño de sostenibilidad de Vanti.

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

Propósito de Nuestro Reporte

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

Restricciones de uso del reporte

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

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

Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este reporte.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación.

Con base en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, descritos anteriormente, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los parámetros e indicadores de sostenibilidad mencionados en la tabla anterior, para el año terminado el 31 de diciembre de 2018 de Vanti, no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y los cálculos de indicadores propios de la compañía para el reporte.

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

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

Fabián Echeverría Junco

TP 62943 – T Socio

3 de abril de 2019

Índice de contenidos GRI



102-18

Estructura de gobernanza.

Criterio COP Contenidos generales Número de pagina o respuesta **Pacto Global** Perfil de la organización 102-1 Nombre de la organización. Página 7 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. Página 7 Dirección: Calle 71A No. 5-38 Ubicación de la sede. 102-3 Bogotá, Colombia 102-4 Página 7 Ubicación de las operaciones. 102-5 Propiedad y forma jurídica. Página 7 102-6 Mercados servidos. Página 7 102-7 Tamaño de la organización. Página 10 y 55 Página 8, 55 y 56 Los datos se han recopilado con la información suministrada por el área encargada, **102-8** Información sobre empleados y otros trabajadores. 6 que gestiona el recurso humano de la compañía en los sistemas propios. 2 102-9 Cadena de suministro. Página 8 Cambios significativos en la organización y su Página 4 102-10 cadena de suministro. 9 102-11 Principio o enfoque de precaución. Página 78 102-12 Página 4 y 23 15 Iniciativas externas. 18 102-13 Afiliación a asociaciones. Página 23 Estrategia 102-14 Declaración del presidente. Página 4 19 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. Página 12 19 Ética e integridad 102-16 12 Valores, principios, estándares y normas de conducta. Página 12 y 16 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas. Página 16 12 Gobernanza

Página 14

Contenidos generales		Número de pagina o respuesta	Criterio COP Pacto Global		
	Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés.	Página 19			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Página 62	6		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Página 19			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Página 19	21		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Página 22 Respecto a los grupos de interés que han señalado temas y procupaciones clave, nos encontramos en este momento bajo un proceso de revisión de la materialidad y no contamos con la información para responder a este indicador. Sin embargo, nos comprometemos a integrar esta información hasta obtener la matriz de materialidad resultante del proceso de revisión para la vigencia 2019.	21		
		Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Página 7			
102-46	Definición de contenido de reporte y limite de temas.	El contenido parte del contexto de sostenibilidad, la materialidad y el modelo de relacionamiento con los Gl. Contiene la información de las sociedades expresadas a continuación, salvo que se exprese lo contrario en la información reportada: Gas Natural, S.A. ESP Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP Gas Natural del Oriente, S.A. ESP Gas Natural del Cesar, S.A. ESP Gas Natural Servicios SAS			
102-47	Lista de temas materiales.	Página 22			
102-48	Re expresión de la información.	No hay re expresión dentro de este informe.			
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No hubo lugar a cambios en la metodología de elaboración del Informe			
102-50	Periodo objeto del informe.	1 de enero al 31 de diciembre 2018			
102-51	Fecha del último informe.	Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 1 enero al 31 de diciembre			
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Retiro de portada del informe			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Página 5			
102-55	Índice de contenidos GRI.	Índice de Contenidos GRI			

Contenidos	s específicos	Página o respuesta	Criterio COP Pacto Global
102-56	Verificación externa.	Página 5	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al mínimo local	Página 58	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Página 17	13
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 17	
		Ambientales	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Página 82	9, 10, 11
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Página 79	9, 10, 11
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Página 80	9, 10, 11
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	El total de emisiones por viajes es 33.184 Kg CO2. El valor reportado solo obedece al último trimestre del año, por lo que para este valor no es posible generar comparaciones anuales.	9, 10, 11
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Página 79	9, 10, 11
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Página 83	9, 10, 11
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En 2018 no se presentaron multas ni sanciones por incumplimiento a normas o leyes en materia de medio ambiente.	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Página 74	2, 10
		Sociales	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Página 56 y 58	6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Página 63	6
401-3	Permiso maternidad / paternidad.	Página 58	6
403-2	Tipos de accidente y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y numero de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 68	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Página 60	6,7,8
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Página 59	6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Página 59	6



Contenidos propios		Página		
	Principales magnitudes			
Vanti 1	Millones de m³ vendidos por mercado	Página 10		
Vanti 2	Total ventas de gas	Página 10		
Vanti 3	Total ventas de gas y ATR	Página 10		
Vanti 4	Número de clientes por mercado	Página 11		
Vanti 5	Total clientes ventas de gas	Página 11		
Vanti 6	Total clientes ventas de gas y ATR	Página 11		
Vanti 7	Total Red de distribución (Km)	Página 11		
Vanti 8	Inversiones realizadas	Página 11		
Segmentos del mercado				
Vanti 9	Número de clientes residenciales	Página 11		
Vanti 10	Número de clientes comerciales	Página 11		
Vanti 11	Solicitudes en canales comerciales			
Vanti 12	Entrega de artefactos de gas en viviendas VIP y VIS	Página 26		
Vanti 13	Contratos activos Servihogar	Página 28		
Vanti 14	Industrias conectadas	Página 30		
Vanti 15	Instalaciones de soluciones energeticas	Página 30		
Vanti 16	Conversiones de vehículos a gas natural por sociedad	Página 31		
Vanti 17	Financiación de conversiones a GNV por sociedad	Página 32		
Vanti 18	Red de estaciones de servicio - EDS en zona de influencia	Página 33		
Canales de atención y servicio al cliente				
Vanti 19	Atención presencial (atención presencial, puntos de atención, contactos recibidos)	Página 37		
Vanti 20	Atención promedio en sala por digiturnos	Página 37		
Vanti 21	Numero de cabinas telefónicas	Página 37		
Vanti 22	Transacciones realizadas en autoconsultas de servicio	Página 38		
Vanti 23	Principales magnitudes en atención virtual	Página 39		
Vanti 24	Principales magnitudes en atención telefónica	Página 40		
Vanti 25	Principales magnitudes de la central de escritos	Página 40		



Contenidos propios		Página
Vanti 26	Número de peticiones, quejas y recursos recibidos por sociedad	Página 42
Vanti 27	Número de quejas y recursos recibidos por prestación del servicio y factura- ción	Página 42
Vanti 28	Satisfacción de clientes	Página 44
	Seguridad en la operación	
Vanti 29	Numero de incidentes en distribución y utilización del servicio	Página 45
Vanti 30	Número de accidentes en distribución y utilización del servicio	Página 46
Vanti 31	Número de avisos de urgencia P1 y tiempo promedio de atención por sociedad	Página 46
Vanti 32	Asistencias técnicas P2 y tiempo promedio por sociedad	Página 47
Vanti 33	Eventos de rotura de red	Página 47
Vanti 34	Numero de eventos de rehabilitación tipo 1 por sociedad	Página 48
Vanti 35	Número de clientes rehabilitados eventos Tipo 2 por sociedad	Página 49
Vanti 36	Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad	Página 50
Vanti 37	Número de irregularidades por sociedad	Página 51
Vanti 38	Número de incidentes por filial	Página 52
	Laboral	
Vanti 39	Encuesta clima laboral	Página 67
	Proveedores	
Vanti 40	Evaluación de proveedores en calidad	Página 73
Vanti 41	Evaluación de proveedores ambiental	Página 74
Vanti 42	Evaluación de proveedores seguridad y salud	Página 75
Vanti 43	Evaluación de proveedores laboral	Página 76
Vanti 44	Seminario de proveedores	Página 72
Gestión Social		
Vanti 45	Programa uso seguro del gas	Página 89
Vanti 46	Formación	Página 91
Vanti 47	Cultura	Página 92

Gracias

Gracias a todos nuestros grupos de interés por creer, al igual que nosotros, que juntos podemos darle nombre al gas natural. Gracias a nuestros clientes y usuarios por su confianza, a los empleados por afianzar el logro de nuestros objetivos; y en general, por ayudarnos a crecer y consolidarnos como Vanti.

