



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

Informe de Sostenibilidad 2020

Estamos atentos a resolver cualquier comentario o inquietud sobre este informe. Invitamos a nuestros grupos de interés a leerlo y escribirnos al correo electrónico **jvalencias@grupovanti.com**

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

Presidente

Rodolfo Anaya Abello

Coordinación y edición

Vicepresidencia Asuntos Legales y Corporativos –
Gerencia de Comunicaciones Institucionales y Sostenibilidad

Diagramación

Una Tinta Medios SAS.

2020 fue un año diferente. Sin embargo, en Vanti contamos con los mejores. Damos gracias a todos los trabajadores que con su gestión hacen posible que podamos comunicar los desafíos y logros de la Compañía en nuestro Informe de Sostenibilidad 2020.

Acerca de este informe

GRI 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54 y 102-56

Así como todos los años, queremos reportar a nuestros grupos de interés en el Informe de Sostenibilidad 2020 la gestión y contenidos relevantes en los ámbitos económico, laboral, social, ambiental y de gobierno, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre, a lo largo de cinco capítulos. Cada uno de ellos responde a los temas estratégicos de Vanti y a los desafíos y retos que como Compañía enfrentamos en 2020.

Con el fin de presentar la información de manera verídica y confiable lo hemos elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI), en el marco de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que hemos priorizado como Compañía y la Comunicación de Progreso (COP) en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Para una mayor comprensión, los contenidos de GRI (GRI 101-1) reportados, los indicadores propios (Vanti DN1) y los ODS (ODS 16) priorizados, se verán reflejados en cada apartado del informe.

No reportamos cambios significativos con respecto al periodo objeto del informe en la lista de asuntos materiales o en su cobertura respecto a 2019. En caso de presentarse algún cambio sobre la fórmula o base de cálculo de los indicadores reportados en informes anteriores, o alguna variación significativa, esta fue incluida en la sección correspondiente con una explicación.

Asimismo, para asegurar la confiabilidad de los datos reportados en el Informe, estos fueron validados por la Alta Dirección de la Organización y verificados por KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S, firma auditora independiente que sigue los lineamientos de las normas internacionales ISAE 3000 e ISAE 3410 (Ver Informe de Aseguramiento Limitado en anexos).



**Al finalizar este informe
nuestros Grupos de interés
podrán encontrar la Tabla
GRI, que contiene cada
uno de los indicadores
reportados de manera
clara y concisa, con el fin
de facilitar su lectura en
los diferentes apartados.**



VANTI SIEMPRE CONTIGO

Pág. 05



NUESTRO ACTUAR

Pág. 15



NUESTRO NEGOCIO

Pág. 30



NUESTRA GENTE

Pág. 57



NUESTRO ENTORNO

Pág. 70



ANEXOS

Pág. 79



VANTI SIEMPRE CONTIGO

- Mensaje del Presidente Ejecutivo
- Mensajes de la Alta Dirección
- Somos Vanti
 - » Nuestros productos y servicios
 - » Presencia en el mercado
- Vanti en cifras
- Certificaciones

Mensaje del Presidente Ejecutivo

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

Tengo la satisfacción de presentarles el Informe de Sostenibilidad 2020, en el que se reafirma nuestro compromiso con Colombia y las regiones donde operamos como el mayor grupo empresarial dedicado a la distribución y comercialización de gas natural del país.

2020 nos permitió tener nuevas oportunidades. Obtuvimos resultados positivos y desafíos del entorno que nos impulsaron a encontrar nuevos y mejores caminos para adaptarnos a las realidades y exigencias del mercado.

En este contexto nos rediseñamos para atender los nuevos retos con una nueva estructura organizacional más eficiente, con el fin de integrar los procesos técnicos, comerciales y administrativos para contar con una visión corporativa fortalecida acorde con estándares de integridad, ética y transparencia.

A pesar de la pandemia, nunca paramos de trabajar. Aun cuando las condiciones se tornaron más difíciles, nuestra operación se realizó de manera continua, para garantizar la prestación del servicio a todos nuestros clientes en los hogares, comercios, industrias y la movilidad con gas natural vehicular. Siempre con la motivación y compromiso de los empleados, aliados y contratistas, que trabajaron incansablemente para cumplir con esta promesa de valor.

Este año continuamos en el posicionamiento de la marca Vanti ante los diferentes grupos de interés y fortalecimos la estrategia comercial para favorecer la expansión en los diferentes mercados y prestar nuestro servicio a más de tres millones de clientes en Bogotá y los 105 municipios de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar principalmente, a través de una red de distribución de 23 mil kilómetros y una inversión por encima de los \$125.500 millones.

Adicionalmente, con el fin de prestar un mejor servicio continuamos con el proyecto "Sístole", integrando las personas y los procesos de la mano con la innovación tecnológica. Este año logramos la implementación del sistema comercial ISU, para los procesos de preventa, lectura, facturación, puesta al cobro, recaudo, impagos, operaciones en terreno, atención al cliente y movilidad. Así mismo, trabajamos por integrar a la flota de transporte masivo a gas natural de Bogotá, 515 nuevos buses de SITP zonal y 489 vehículos en troncal, lo que nos permitió cerrar 2020 con 1260 buses en total.

Respecto a nuestros trabajadores, protegimos los puestos de trabajo y sus ingresos, impulsamos el trabajo en casa en las labores que así lo permitían e inculcamos el autocuidado por

medio de nueve principios de vida Vanti, con jornadas de formación y la app covid19.grupovanti, entre otras con el fin de proteger su salud y la de sus familias.

Hicimos frente al desafío y con el propósito de ayudar a las familias de nuestros contratistas y aliados que pasaron dificultades, entregamos cerca de 2000 bonos de mercado por un valor de 200 mil pesos cada uno, en las diferentes ciudades en donde prestamos el servicio, entre otras acciones para apoyar esta difícil situación.

Los invitamos a conocer cómo avanzamos en este 2020 y la gestión del Grupo Vanti a lo largo del contenido de este Informe.

Cordialmente



Rodolfo Anaya Abello
Presidente Ejecutivo



Mensajes de la Alta Gerencia



A pesar de la COVID-19, en 2020 mantuvimos nuestros procesos constructivos en alta y media presión, el mantenimiento de la red de distribución y la operación de manera segura y continua, garantizando el suministro de gas a nuestros clientes, gracias al seguimiento riguroso de los protocolos de bioseguridad.

Jorge René Perea Anchique
Vicepresidencia Técnica



Hoy más que nunca seguimos comprometidos con nuestros clientes residenciales y comerciales, garantizando un servicio constante y seguro, a la vez que continuamos expandiendo nuestra red para llevar el gas a más colombianos. Avanzamos con nuestros canales de atención a la comunidad con desarrollos que nos permiten atender sus necesidades y con productos y servicios que complementan la oferta de gas.

Andrés Hadad Mosquera
Vicepresidencia de Hogar y Comercial



Establecimos una nueva estructura organizacional y construimos espacios virtuales de entrenamiento, comunicaciones y bienestar para nuestros trabajadores. En 2020 contamos con opciones accesibles para estar al día en temas clave, cumplir con nuestras labores y tener cercanía cuidándonos desde casa.

Sonia Salazar Vega
Vicepresidencia de Recursos Humanos



El año 2020 requirió de una gestión proactiva de la crisis para adaptarnos a la nueva realidad y lograr, frente a las autoridades energéticas, proveedores de suministro y transporte y propuestas propias, la implementación de mecanismos efectivos para minimizar la generación de costos ineficientes de aprovisionamiento de gas hacia nuestros clientes, cubriendo la demanda de manera óptima.

John Jairo Contreras Moncada
Vicepresidencia Grandes clientes



Durante el 2020, continuamos fortaleciendo la gestión financiera del Grupo Vanti, propiciando condiciones tarifarias y regulatorias adecuadas, implementando sistemas de información que nos faciliten la gestión de los procesos, y administrando de mejor manera nuestros procesos de abastecimiento, soporte y seguridad a fin de proveer un mejor servicio a todas las áreas de la Organización.

María Cecilia Bertrán Lavergne
Vicepresidencia Estrategia y Finanzas



Gestionamos la imagen corporativa mediante la gestión de la reputación, las comunicaciones, los asuntos jurídicos y los lineamientos éticos, con un enfoque estratégico y sostenible en sinergia con las demás vicepresidencias, asegurando la continuidad de la operación.

Germán Henao Sarmiento
Vicepresidencia de Asuntos Legales y Corporativos



En 2020 trabajamos por el aseguramiento de los procesos de gobierno y gestión de la Compañía, por agregar valor y mejorar los procesos de Vanti, con un enfoque de gestión de riesgos mediante la evaluación sistemática del cumplimiento de las políticas y normativa establecidas.

Mónica Carranza Arévalo
Vicepresidencia de Auditoría

Somos vanti

Hemos trabajado por ser los líderes en la distribución y comercialización de gas natural en Colombia para los segmentos residencial, comercial, industrial y de movilidad, así como de otros productos que generen valor a nuestros clientes.

Nuestros productos y servicios

GRI 102-2, 102-6, 102-9 / ODS 1



Distribuimos y comercializamos gas natural
para los diferentes segmentos del mercado

Residencial

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

Comercial

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

Industrial

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

Gas Natural Vehicular





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

Presencia en el mercado

GRI 102-4 y 102-5

Segmentos del mercado

Número de clientes

 Residencial	→ 3.186.426
 Industrial	→ 563
 Comercial	→ 75.440
 Vehicular (GNV)	→ 189

Total clientes ventas de gas y ATR 3.266.684

Gas Natural del Oriente S.A. ESP

- » **Departamento de Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Sabana de Torres, Barrancabermeja, Puerto Wilches, los corregimientos de El Llanito, El Pedral y Puente Sogamoso
- » **Departamento de Bolívar:** Cantagallo, San Pablo
- » **Departamento de Antioquia:** Yondó



Vanti S.A. ESP

Bogotá, La Calera, Soacha, Sibaté, El Rosal, La Mesa, Anapoima y Viotá



Vanti Soluciones SAS

- » Departamentos de Santander Boyacá y Cundinamarca: Bucaramanga y su área metropolitana, Bogotá, Soacha y Sibaté. Cundinamarca y Boyacá.



Gas Natural del Cesar S.A. ESP

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



Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP

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



Vanti en cifras

GRI 102-7, 203-1 / ODS 7 y 11



Más de 700

trabajadores
en plantilla



3.266.684

total clientes
y ATR



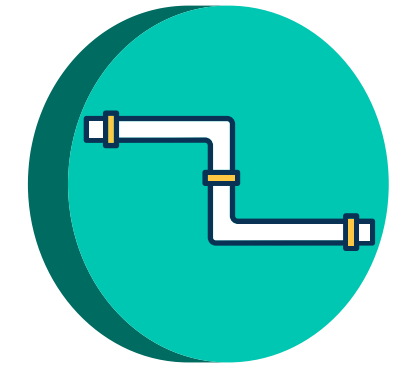
2.585,7 Mm³

total ventas de
gas y ATR



\$125.518

millones de pesos
total de inversiones
realizadas



23.849,4 km

es la longitud total de
la red de distribución

Principales Magnitudes 2020	Consolidado
Millones de m³ vendidos por mercado	
Residencial	695,4
Comercial	176,3
Gran Comercial	31,5
Industrial	390,6
Gas Natural Vehicular	199,2
Comercialización	754,4
Mercado Secundario	338,4
Total ventas de gas	2.585,7
Acceso de terceros a la red (ATR)	0
Total ventas de gas y ATR	2.585,7
Número de clientes por mercado	
Residencial	3.186.426
Comercial	75.440
Gran Comercial	3.996
Industrial	563

Principales Magnitudes 2020	Consolidado
Gas Natural Vehicular	189
Total clientes ventas de gas	3.266.614
Mercado Secundario	70
Total clientes ventas de gas y ATR	3.266.684
Puestos en servicio en el periodo	78.168
Bajas	2.915
Incremento neto	75.253
Red de distribución (Km)	
Saldo inicial (Red Dic 2019)	23.438,6
Nueva red MP/BP	406,6
Nueva red AP	4,3
Incremento Red	410,8
Longitud total acumulada (Km)	23.849,4
Inversiones realizadas (millones de pesos)	
Expansión	23.607

Principales Magnitudes 2020	Consolidado
Conexión Residencial/Comercial	17.820
Conexión Grandes Clientes	5.787
Integridad de la Red	23.297
Mantenimiento de Red	19.256
Cartografía	2.051
Equipos Control de Operaciones	1.991
Otras Inversiones	49.627
Sustitución GNC	4.213
Soluciones Energéticas	2.192
GNV	1.123
Tecnología de Información	40.851
Adecuaciones	1.247
Transporte Masivo	28.988
Total Inversiones	125.518
Plantilla (número de empleados)	738

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

Certificaciones

Sistema Integrado de Gestión

VANTI IC1

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), en 2020 fue auditado internamente por Bureau Veritas. De esta auditoría resaltamos lo siguiente:



Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, reflejado en el mantenimiento y mejora del SIG con el fin de alcanzar los resultados de la Organización planteados a mediano y largo plazo.



Estructura adecuada para la definición, elaboración, revisión, aprobación y publicación de los documentos técnicos internos de la Compañía.



Gestión efectiva de los ciclos PHVA, por medio de aplicativos tecnológicos evidenciados en la gestión de hallazgos, incidentes y oportunidades de mejora.



Aumento de la eficacia operacional, gracias a la utilización de herramientas tecnológicas como:

- » SAP 4/Hana, Work&Track Mobile para registro de atención de emergencias.
- » Power BI PMO para seguimiento a proyectos.
- » Datastudio y Google Drive para trazabilidad de información de hallazgos reportados.
- » Laserfiche para preservar información de los mantenimientos correctivos.
- » Equisoft para salvaguardar evidencias de mantenimiento de vehículos.
- » Prosafety para administrar incidentes, accidentes, hallazgos, reportes e inspecciones asociados a salud, seguridad, medio ambiente y calidad.
- » ARCO para seguimiento del desempeño laboral y de HSE de contratistas.



Buen nivel de competencia de los trabajadores en el conocimiento del negocio.

Durante este año experimentamos retos y cambios importantes en el Sistema Integrado de Gestión y en particular, en el Sistema de Gestión de Calidad que dio inicio a la creación de una nueva unidad de negocio.

INICIATIVAS DESTACADAS

Finalizamos la **implementación módulo de calidad en SA-P4HANA**, por medio del cual controlaremos la calidad de los materiales, productos y servicios que recibe la Compañía y la trazabilidad de los resultados de las inspecciones realizadas. Adicionalmente, generaremos el control a los mantenimientos y calibraciones de los equipos propiedad de Vanti y que operan en las actividades de negocio.

Formación de auditores internos propios Vanti, que redundará en oportunidades de mejora continua, ya que los resultados de los ejercicios de auditoría interna derivarán en un amplio conocimiento del negocio y permitirán el establecimiento de acciones aterrizadas a nuestra realidad.

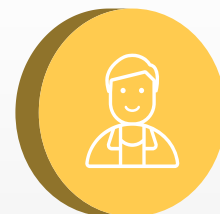
Sox

VANTI IC3

SOX es un modelo a seguir para el mejoramiento continuo de los procesos y el establecimiento de parámetros de control interno que permiten asegurar la información financiera de la Compañía y generar confianza en todos los grupos de interés.

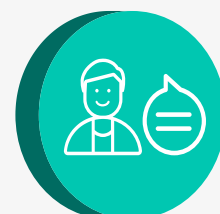
2020 fue un año retador en todos los sentidos: en medio de la pandemia, en Vanti tuvimos varios cambios desde los sistemas corporativos (SAP, en el área financiera y el sistema ISU, en el área comercial) hasta la nueva estructura organizacional, lo que implicó el compromiso de toda la Compañía para estabilizar los procesos, sin que se viera afectada la operación del día a día, manteniendo la rigurosidad, calidad y control en cada una de las transacciones y labores.

Desde 2019 iniciamos la implementación de SOX. Sin embargo, en 2020, en virtud de todos los cambios mencionados anteriormente, nos vimos en la obligación de crear nuevos controles y replantear el enfoque, con el propósito de adaptarlos a los nuevos sistemas y procesos. El resultado final fue la certificación y estabilización del modelo SOX, que contribuyó en los siguientes cuatro aspectos:



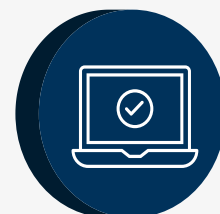
PERSONAS

Cambiar la mentalidad de la administración sobre la ejecución de controles.



COORDINACIÓN

Esfuerzo conjunto de todas las partes interesadas en la implementación y evaluación, generando un compromiso de las personas de la Organización y apoyo de accionistas y terceros involucrados.



CONTROLES

Implementación y evaluación de 97 controles de procesos y 27 controles generales de tecnología (ITGC). Todas las vicepresidencias involucradas.



EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Como resultado de la evaluación de controles se han reportado deficiencias que fueron remediadas en el proceso de evaluación y no representan un impacto significativo.

Vanti estableció un marco de control interno adecuado que permite garantizar la información financiera.



En Vanti trabajamos día a día por establecer controles y procesos que nos permiten generar confianza y ser una Compañía sólida.

ONAC

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) acreditó a Vanti S. A. ESP y al laboratorio de calibración para medidores de gas. Tal acreditación se encuentra en vigor por este organismo, reconocido nacional e internacionalmente. Renovaremos esa acreditación en 2021.



- **Con valores y principios éticos**
- **Con un enfoque estratégico y sostenible**
 - » Grupos de interés
 - » Modelo de sostenibilidad
- **Una actuación respetuosa, transparente e innovadora**
 - » Gobierno Corporativo
 - » Ética y cumplimiento
 - » Derechos humanos
 - » Innovación y calidad

NUESTRO ACTUAR

Con valores y principios éticos

GRI 102-15 y 102-16 / ODS 16

Los valores corporativos son los pilares que nos permiten llegar exitosamente a nuevos destinos como Compañía y forman parte fundamental del modelo de gestión que, junto con los principios éticos, dan la hoja de ruta a las acciones de Vanti y a la gestión empresarial, para cumplir el enfoque estratégico y sostenible que nos hemos planteado dentro del negocio.



Nuestros valores corporativos



PASIÓN POR EL CLIENTE

Entendemos que los clientes son nuestra razón de ser, por lo que nos esforzamos en conocerlos para anticiparnos a sus necesidades y brindarles el mejor servicio, generando experiencias memorables.



SEGURIDAD

Estamos comprometidos con nuestra seguridad y con la de aquellos que nos rodean, identificando y mitigando potenciales fuentes de riesgo en todas nuestras actividades.



INTEGRIDAD

Actuamos de manera transparente, sincera y coherente, conscientes de las implicaciones de nuestras acciones y decisiones sobre nosotros, la organización y la sociedad.



LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Cuidamos, respetamos y valoramos a las personas, asegurando su bienestar. A la vez promovemos su desarrollo personal y profesional de manera permanente y los empoderamos, creando equipos de alto desempeño.



INNOVACIÓN Y CAMBIO

Nos atrevemos a innovar, impulsamos la disrupción y el cambio, buscando siempre mejorar apoyados en ideas nuevas, experiencias y un profundo conocimiento del mercado.

Principios del Código Ético

- 1 → Protección de los activos de Vanti
- 2 → Exactitud de libros, registros y declaraciones públicas
- 3 → Obligaciones con los grupos de interés
- 4 → Comunicaciones y medios de comunicación
- 5 → Conflictos de interés y comportamiento personal
- 6 → Ambiente laboral positivo
- 7 → Cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y políticas



Para más información
consulte el documento
completo del Código Ético
en www.grupovanti.com

Con un enfoque estratégico y sostenible

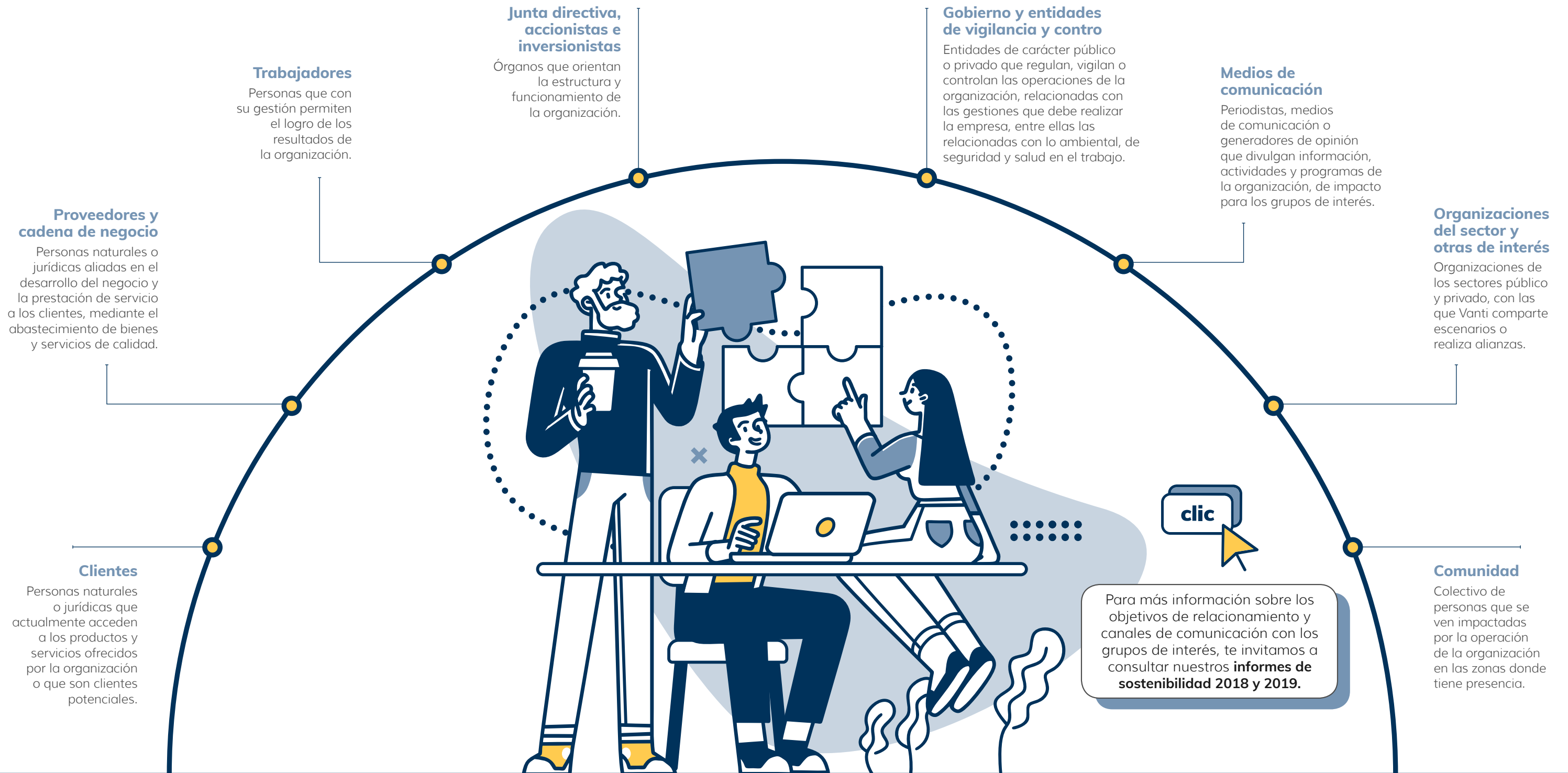
Grupos de interés

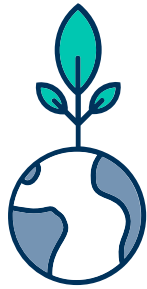
GRI 102-40, 102-42 y 102-43

La construcción de relaciones sólidas y duraderas con los grupos de interés es prioritaria para nosotros, por ello contamos con el modelo de relacionamiento, por medio del cual buscamos año tras año mantener una relación directa y asertiva con cada uno de ellos.

En 2020 trabajamos en la matriz de relacionamiento, con el fin de identificar los grupos de interés, sus actores y contactos particulares con los que interactuamos, así como las áreas de relación al interior de la Organización y su nivel de relacionamiento con cada uno. Allí podemos encontrar los asuntos o temas clave a tratar en aras de alcanzar los objetivos de negocio y cumplir sus expectativas.

Nuestros grupos de interés son:





En Vanti, la sostenibilidad es el resultado de la operación responsable en lo laboral, social, económico, de Gobierno Corporativo y ambiental. ¡Depende de la labor todos!

Modelo de Sostenibilidad

VANTI DN1 / GRI 102-44 y 102-47

La Sostenibilidad es el escenario de actuación que guía el comportamiento de la Compañía, por lo cual tiene el compromiso de trabajar en una gestión equilibrada en los ámbitos económico, laboral, ambiental, social, en un contexto seguro y saludable, consciente de que esto constituye el primer paso para generar valor en el presente, pensando en el futuro.

Desde el año pasado trabajamos en la definición del Modelo de Sostenibilidad que incluye seis principios de sostenibilidad, tres de negocio y tres corporativos.

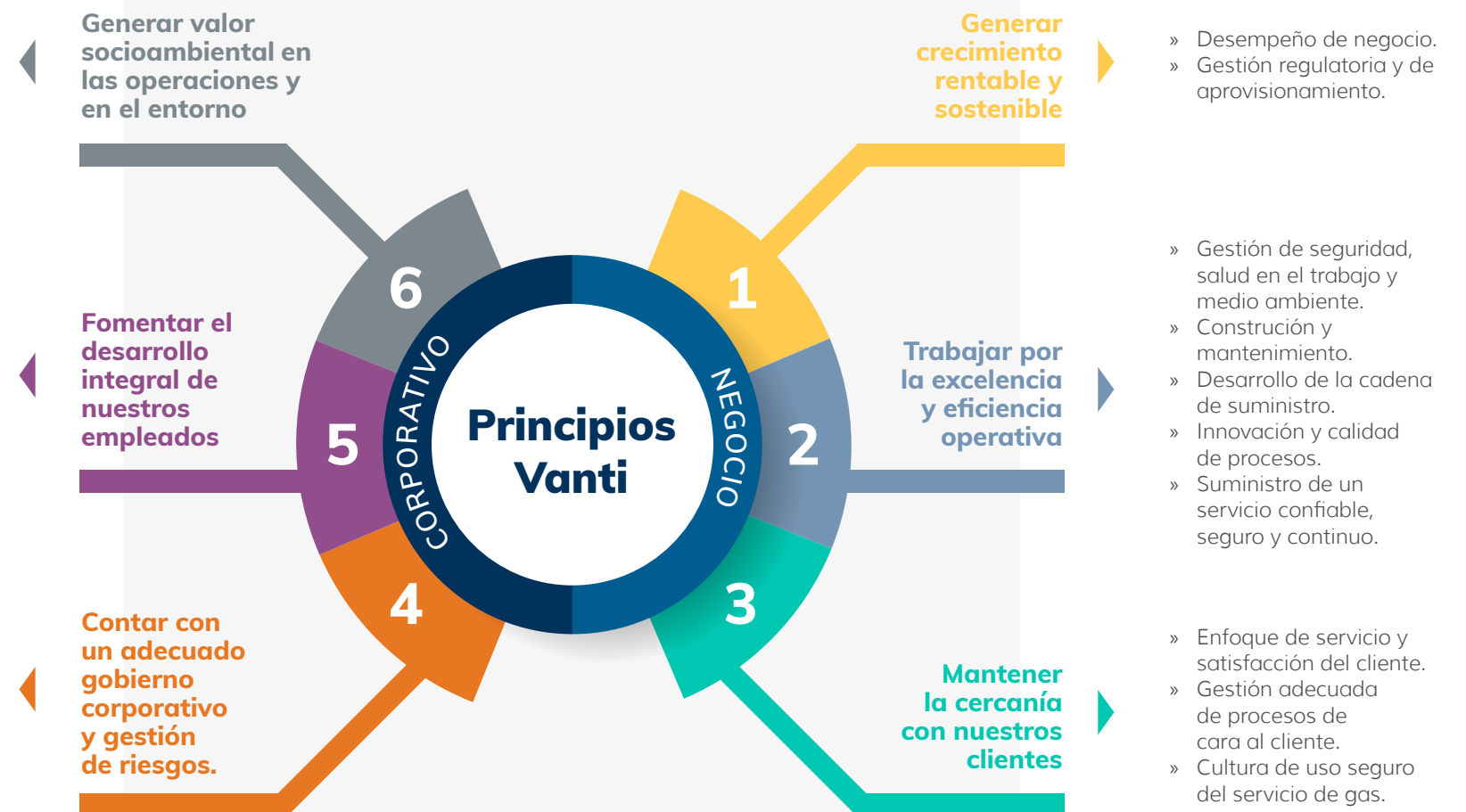
Este modelo nace del ejercicio de materialidad realizado en 2019, cuando se identificaron 21 temas para gestionar y está articulado con los lineamientos internos, los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el respeto y promoción de los derechos humanos, y el cumplimiento de las normas internacionales y las normas legales vigentes aplicables, entre otros, a temas de medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo.

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

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

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

SEIS PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUS ASUNTOS



Adicionalmente, y de manera integrada al modelo hemos priorizado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas relacionados con nuestra gestión, evidenciando las actividades y acciones que aportan a las metas priorizadas por Vanti.

Objetivos de desarrollo sostenible priorizados en Vanti

ODS	Meta	Acciones
	Meta 3.6	Programa de seguridad vial
	Meta 3.9	Beneficios del uso del gas natural en el transporte masivo para la calidad del aire Programas de seguridad en el uso del gas natural
	Meta 5.c	Interés para el desarrollo de un programa de igualdad de género y el empoderamiento de la mujer
	Meta 7.1	Seguridad en la utilización y distribución del gas
		Inversiones
		Conexiones a clientes
		Proyectos de eficiencia energética por medio del uso del gas natural Incentivos y campañas para el uso de gas natural en vehículos

ODS	Meta	Acciones
	Meta 8.5	Ingresos por edad, ocupación y género
	Meta 8.8	Campañas preventivas en seguridad y salud
	Meta 9.1	Inversiones para la operación e infraestructura en sistemas de movilidad para el transporte masivo
	Meta 9.4	Proyectos de eficiencia energética a través del uso del gas natural (Sustitución del carbón, cogeneración y generación, Gas Natural Comprimido, entre otros)
	Meta 16.5	Lineamientos ABC - Política de Funcionarios Públicos
	Meta 16.6	Mediciones y seguimiento de percepción y satisfacción de clientes
	Meta 16.10	Programa de Protección de Datos Personales
	Meta 16.a	Lineamientos de derechos humanos y seguimiento de casos Tu Línea Ética



En 2020 lanzamos la campaña SostenibLES, con el fin de acercar la sostenibilidad al día a día de nuestra Compañía.

Una actuación respetuosa, transparente e innovadora

Gobierno Corporativo

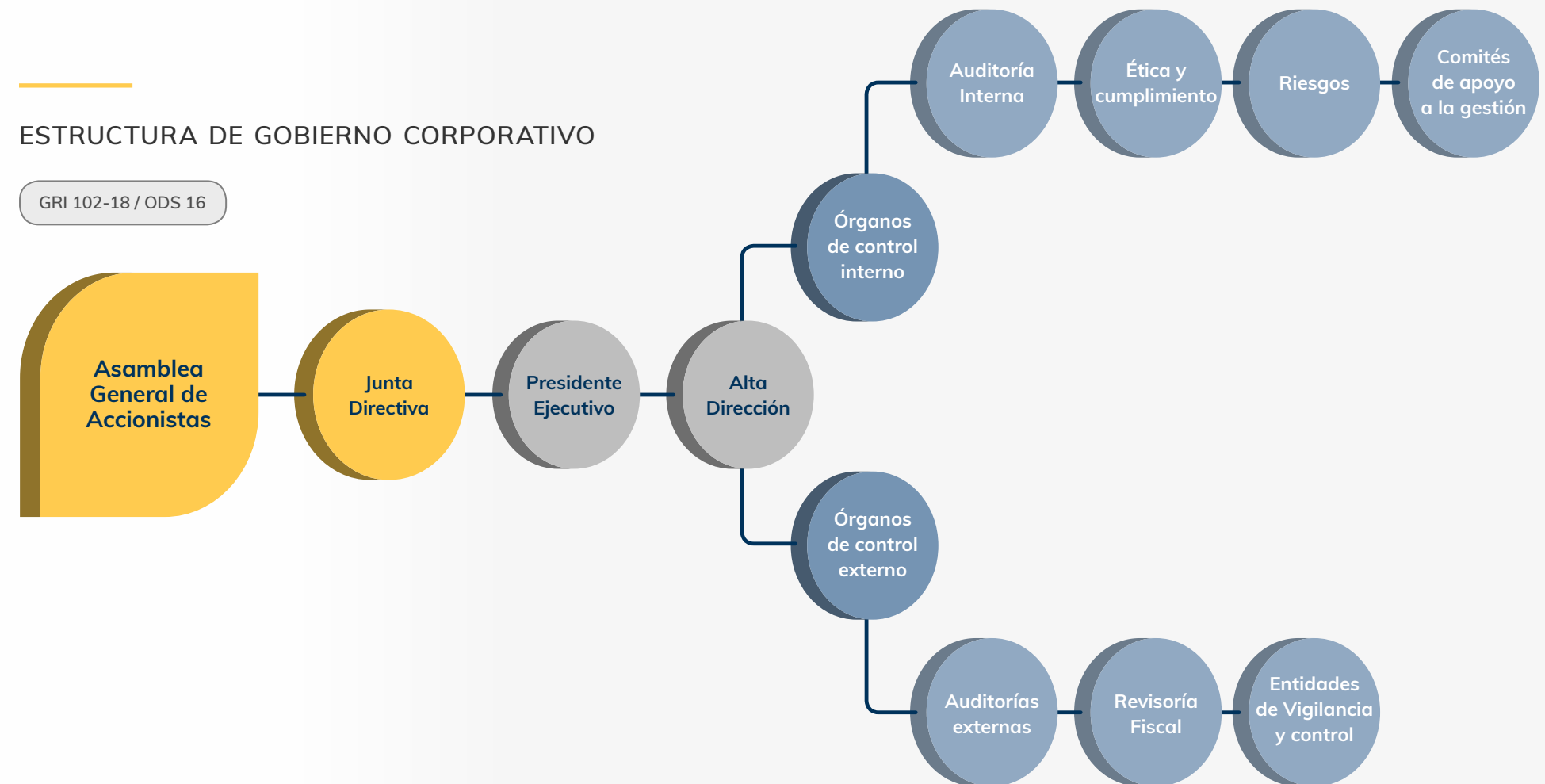
VANTI BG1/ ODS 16

Contamos con un Gobierno Corporativo que vela por el cumplimiento y eficiencia de nuestras actuaciones y relaciones en el marco de la gestión empresarial de la Compañía. Articula los principios, la estrategia y la gestión ética y transparente de nuestra operación y nos permite una toma de decisiones que genere valor a nuestros accionistas y demás grupos de interés.

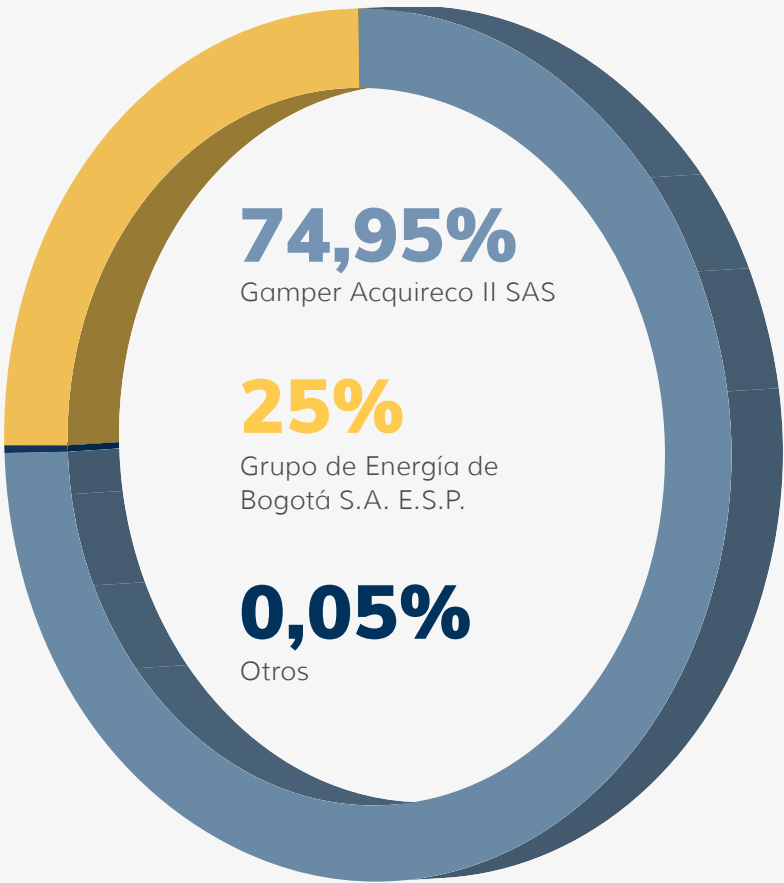
Dentro de las directrices de Vanti contamos con recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo, las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el Código de Comercio colombiano, las normativas internacionales y los estándares nacionales en la materia.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18 / ODS 16



COMPOSICIÓN ACCIONARIA
DE VANTI S.A. ESP



Nuestro máximo órgano de gobierno es la Asamblea General de Accionistas, que cumple un papel fundamental en la selección de objetivos, valores y estrategias de la organización, ya que le corresponde aprobar los proyectos que al respecto presente la Junta Directiva.

JUNTA DIRECTIVA

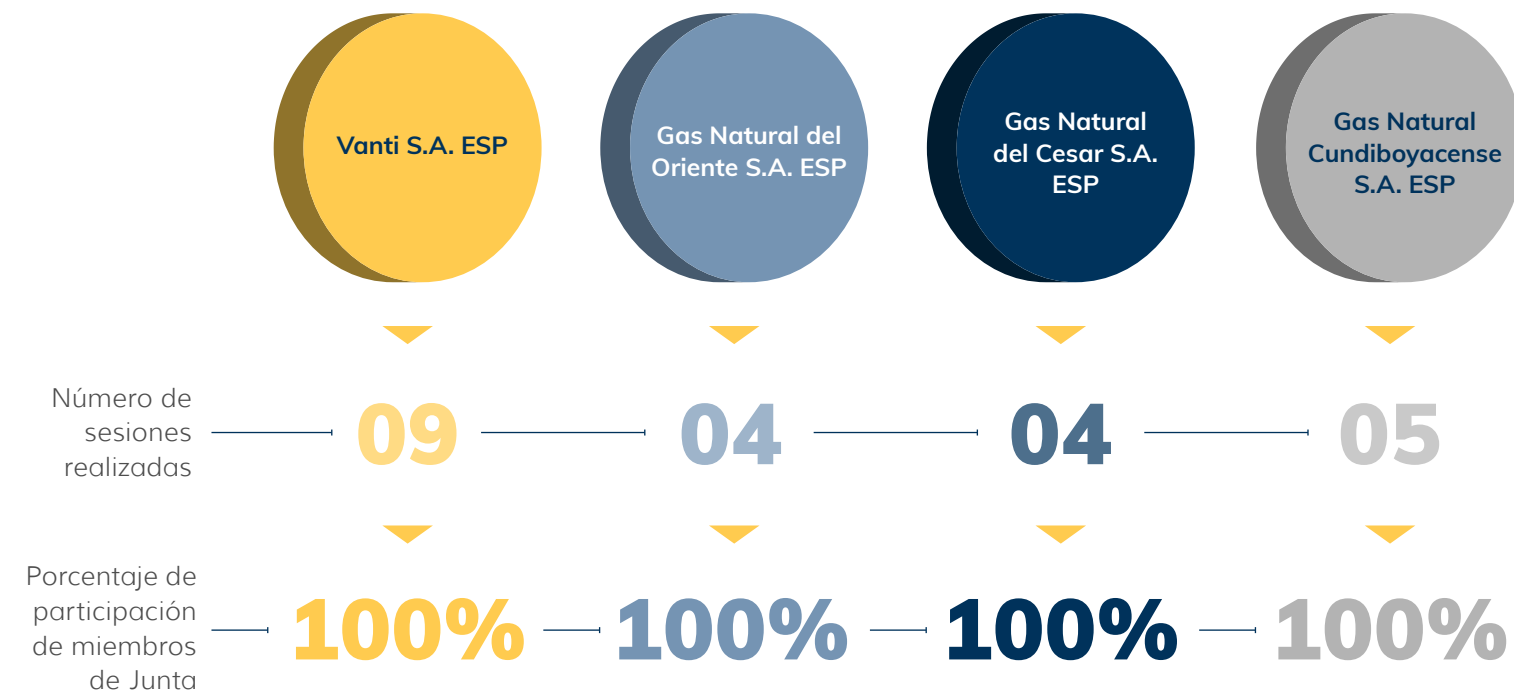
VANTI BG2

Principales	Suplentes
Jeffrey Rosenthal	Adriana Rojas Sánchez
Juan Pablo Rivera López	Guillermo Alejandro Achury Garzón
Andrés Baracaldo Sarmiento (Independiente)	Diego Alejandro Forero Beltrán (Independiente)
Carlos David Castro Ibáñez	David Alexander Nazzicone
Clara Elena Reales Gutiérrez (Independiente)	Jorge Norberto Llano Salamanca (Independiente)



Encuentra la composición accionaria de las empresas subordinadas de Vanti S.A. ESP, sus juntas directivas, perfiles y demás asociadas con los estatutos de la Sociedad, el Reglamento de la Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno en www.grupovanti.com

Durante 2020 el porcentaje de asistencias de los miembros a las reuniones de Junta Directiva por sociedad fue:



GRI 405-1 / ODS 5

Contamos con un 15% de participación de mujeres en las diferentes Juntas Directivas de las sociedades pertenecientes al Grupo Vanti. De ellas, el 52% tiene entre 30 y 50 años; y el 48% es mayor de 50 años.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRI 202-2



Dentro de la estructura organizacional, la Alta Dirección está representada por el Presidente Ejecutivo de la Compañía y siete vicepresidentes. El 100% de los miembros de la Alta Dirección es de nacionalidad colombiana, el 37,5 % son mujeres y el 62,5% son hombres.

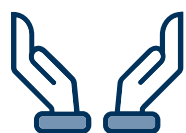
Ética y cumplimiento

VANTI EC1 / GRI 102-16 y 205-1 / ODS 16

A pesar de que 2020 fue un año lleno de desafíos, como Compañía seguimos trabajando para que cada una de nuestras acciones, se den en el marco de la gestión ética con integridad y transparencia; asegurando el cumplimiento de normas nacionales e internacionales con respecto a la prevención de corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo (LAFT) y la protección de los datos personales (PDP).

Hemos establecido mecanismos que orientan los comportamientos y conducta en todos los niveles de la Compañía, en una cultura de transparencia y cumplimiento, basada en valores donde los empleados y terceros deben realizar sus actuaciones de acuerdo con lo establecido en el Código Ético de trabajadores y proveedores, la Política y el Programa Antisoborno y Anticorrupción (ABC) y demás marco normativo que lo desarrolla; el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT), la Política de tratamiento de datos personales, la Línea de Denuncias (TuLínea Ética) y el Comité de Ética y Cumplimiento, entre otras herramientas que establecen lineamientos generales de conducta.

Adicionalmente, contamos con mecanismos para prevenir la materialización de riesgos relacionados con temas de ABC, LAFT y PDP, dentro de los cuales destacamos:



En Vanti actuamos de manera transparente, sincera y coherente, conscientes de las implicaciones de nuestras acciones y decisiones sobre nosotros, la organización y la sociedad.



Declaración de
Código Ético



Declaración de
Conflicto de Interés



Consolidación de
políticas y lineamientos



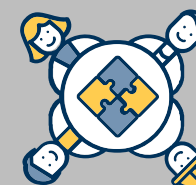
Manual de
SAGRLAFT



Gestión del sistema de
monitoreo y control



Asesoría a las
unidades y filiales



Desarrollo de actividades
internas para generar una
cultura de integridad entre
trabajadores y terceros



Investigaciones de
casos presentados



Rendición de cuentas
para reporte al Comité de
Ética y Cumplimiento e
informes corporativos

Nuestra matriz de riesgos asociada al programa Antisoborno y Anticorrupción y Lavado de activos y de Financiación del terrorismo contempla riesgos asociados a conocimiento de terceros, favorecimientos, cohecho, conflictos de interés, entre otros. Cada uno de estos riesgos tiene definidos controles y seguimientos periódicos encaminados a su prevención y mitigación.

VANTI EC2

- En 2020 realizamos más de 95 mil debidas diligencias a terceros, con el fin de asegurar su conocimiento y mitigar riesgos reputacionales, legales, operacionales y de contagio.
- Más de 700 trabajadores y la Alta Dirección fueron formados en el Código de Ética y lineamientos ABC, LAFT y PDP.
- Contamos con un plan de comunicación y divulgación, con más de 34 comunicaciones en diferentes canales, para fortalecer el conocimiento y la recordación de los lineamientos ABC, LAFT y PDP, utilizando diferentes instrumentos de difusión, orientados a la sensibilización de nuestros principios y lineamientos éticos.

INICIATIVAS DESTACADAS

VANTI EC3

- **Comunicación y sensibilización:** desarrollamos una estrategia de comunicación e interiorización sobre la importancia de nuestros principios y lineamientos del Código de Ética, fortaleciendo nuestra cultura de integridad. Para ello, dimos paso

a la serie original de Vanti **“En Vanti somos así...”**, que consta de diez capítulos enfocados en estas temáticas. Lo pueden encontrar en <https://www.youtube.com/c/GrupoVanti/videos>

- Participamos activamente en espacios y eventos nacionales e internacionales como referente en buenas prácticas respecto a la lucha contra la corrupción, algunos de ellos fueron: UN Global Compact Leaders Summit - Post COVID-19: Derechos Humanos y Anticorrupción, Mesas de trabajo con UNODC, Alliance for Integrity y Secretaría de Transparencia, entre otros.
- **Protección de datos:** continuamos la implementación de mejoras para el Programa de Protección de Datos Personales en línea con lo expuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normativas complementarias, con el fin de fortalecer la protección de la información personal de los titulares, garantizando el derecho de la protección de sus datos personales, asegurando la responsabilidad demostrada ante la autoridad de supervisión, y contribuyendo al mejoramiento de la imagen corporativa.

De acuerdo con el modelo de gestión de encargados se gestionaron más de 540 contratos de transmisión o encargo de datos personales, que fortalecen el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012; se realizaron matrices de evaluación de impacto de privacidad para las principales bases de datos en concordancia con las mejores prácticas dispuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Finalmente, dimos respuesta a cuatro requerimientos por posibles vulneraciones a datos personales, equivalente a una reclamación por cada ochocientos mil (800.000) clientes.

TuLínea Ética

GRI 102-17 / ODS 16

En Vanti hemos desarrollado TuLínea Ética, por medio de la cual nuestros trabajadores, clientes, proveedores y cualquier otro grupo de interés puede denunciar cualquier acto irregular, comportamientos antiéticos, ilegales e inseguros que vayan en contra de nuestro Código Ético, nuestros valores, marco normativo e intereses en general de la Compañía.

En el último año dimos una mayor divulgación de este canal a trabajadores y proveedores y lo extendimos a los clientes, por lo que su uso se incrementó en 359 comunicaciones con respecto a 2019.

Del total de las comunicaciones recibidas en 2020, 19,83% correspondió a denuncias, 0,17% a consultas y 80% fuera del alcance de la línea (en su mayoría corresponden a temas asociados a servicio al cliente, que fueron redireccionadas y atendidas por el canal de Atención al Cliente de Vanti).

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

En Grupo Vanti cuentas con TuLínea Ética



¿Cuándo puedo
informar?

24 horas al día los
7 días de la semana



¿Quién recibe mi
denuncia?

Un tercero independiente

- » Total Confidencialidad
- » No represalias
- » Posibilidad de presentar
denuncias de forma
anónima



¿Sabes qué
puedes hacer?

Consultas y denuncias
por incumplimiento a:

- » Nuestro Código Ético
- » Políticas y procedimientos
- » Se pueden hacer
consultas éticas



¿Quién puede
utilizarla?

- » Colaboradores
- » Clientes
- » Provedores
- » Cualquier grupo de interes



¿Cuales son los
canales?

Nueva línea telefónica:
01-800-5189587

Página web:
www.tulineavanti.com

Correo:
tulineavanti@canalconfidencial.com

LA CATEGORIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS ES:

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	Recursos humanos no éticos (HR): Decisiones de gestión de personal que constituyen violaciones del código	Relación con el proveedor: Asuntos relativos al maltrato de proveedores
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 intencional u omisión de cantidades 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	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

Derechos humanos

VANTI DH1/ GRI 412-2 y 412-3 / ODS 16

Queremos brindar a nuestros grupos de interés un trato respetuoso y la no ocurrencia de incidentes que representen algún tipo de vulneración a sus libertades y derechos.

En 2020 realizamos un ejercicio de identificación de lineamientos para la creación de la Política de Derechos Humanos (DD. HH.) de Vanti, de la mano de las diferentes vicepresidencias y logramos establecer temas importantes para tratar en el marco de la primera versión de esa política. Esperamos en 2021 contar con la Política de Derechos Humanos, que establezca las bases fundamentales y conduzca a la Compañía a seguir velando, en todo momento de su gestión y desarrollo de su objeto social, por salvaguardar y respetar los DDHH.

Adicionalmente, seguimos trabajando en las categorías y subcategorías relevantes según nuestra operación con el fin de identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora.

Las categorías identificadas son: generalidades organizacionales, prácticas laborales, niñez, seguridad, entorno y cadena de suministro.

Adicionalmente, todos (100%) los contratos generados desde el área de abastecimiento de la Compañía incluyen la cláusula "Cumplimiento y Protección de Normas y Políticas en Materia de Derechos Humanos" a través del numeral 19. del anexo Condiciones Generales de Compras. Ese anexo forma parte integral de todos los contratos suscritos con nuestros provee-

dores, y se encuentra publicado y a disposición del proveedor en nuestra página www.grupovanti.com opción otros perfiles > proveedores > Condiciones Generales.

Esta cláusula habla sobre la aceptación y compromiso del proveedor con la protección de los derechos humanos, cumpliendo la ley colombiana y los principios proclamados internacionalmente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Para más información sobre las categorías y subcategorías identificadas en DDHH, te invitamos a consultar nuestro **Informe de Sostenibilidad 2019**.

Con innovación y calidad

VANTI IC2 / ODS 4

Proyecto Sístole

Durante 2020 dimos continuidad a la ejecución del Proyecto Sístole, como apuesta para la transformación empresarial. Ejecutamos doce proyectos para la implementación de plataformas tecnológicas que apoyen los diferentes procesos de negocio.

Dentro de los muchos beneficios que hemos empezado a vivir como Compañía encontramos los siguientes:



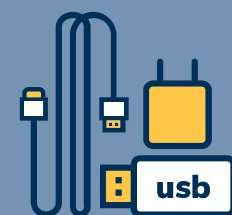
Optimización de procesos críticos de negocio, integrándolos en una sola plataforma.



Acceso a la información de forma confiable, precisa y oportuna.



Acercamiento y conocimiento de nuestros clientes, apoyando procesos de servicio, administrativos y comerciales.



Desconexión de los servicios tecnológicos del anterior accionista, garantizando la continuidad operativa del negocio.

INICIATIVAS DESTACADAS

Implantación Plataforma ERP

Implantamos la nueva plataforma ERP (SAP S4Hana) para el apoyo de los procesos financieros y de *backoffice* de la Compañía. El proyecto cumplió con los objetivos planteados, en el tiempo y con los costos presupuestados.

Gestión del Proceso de Captura Centralizada (GPCC)

Entró en funcionamiento esta plataforma que permite realizar el seguimiento del *workflow* que existe durante el proceso de captura de las obras de canalización, controlando y gestionando las actividades que intervienen en la digitalización de los activos de red y datos relacionados con la construcción de obras de Vanti.

Proyecto Work & Track Mobile

Implementación de plataforma para gestión de la movilidad para los procesos de construcción de redes de alta y media presión y atención de emergencias de todas las distribuidoras de la Compañía.

Gestor de Contenidos y Servicios

Dimos continuidad a la implantación de varios procesos en el gestor de contenido y servicios, permitiendo reemplazar aplicaciones que requieren una gestión documental controlada por flujos de trabajo dentro de la misma herramienta. Los procesos implementados dentro de la herramienta en 2020 fueron:

- **Solicitudes de diseño y servicios de gran consumo:** permite realizar solicitudes de diseño, certificación de redes y servicios de gran consumo de la Vicepresidencia Técnica.
- **Asuntos legales y corporativos:** flujo de trabajo que automatiza el recibo, gestión y respuesta de las solicitudes relacionadas con los procesos de asesorías, Secretaría General, Contratos, Procesos legales y Ética y Cumplimiento, a cargo de la Vicepresidencia de Asuntos Legales y Corporativos.
- **Adjudicaciones y contratos:** automatización del proceso de adjudicación, contratación y ampliaciones en tiempo y costo, llevando un registro de la trazabilidad del trámite por realizar dentro del sistema.
- **Correspondencia:** recibo, producción, gestión y trámite de las comunicaciones oficiales y correspondencia (interna y externa) de forma electrónica, brindando la posibilidad de que las comunicaciones estén siempre disponibles para su consulta y trámite.

Portal web Vanti

Implementación de la nueva página web de la Compañía, que permite ampliar e integrar los puntos de contacto y nuevos servicios facilitando el acceso, trámite y gestión de las solicitudes de nuestros clientes. Implementando canales para atención y pagos en línea.

Plataforma Sistema Comercial

Reemplazar la plataforma que soporta los procesos comerciales, de operaciones y servicio al cliente era uno de los proyectos más retadores del Proyecto Sístole. El principal objetivo de este proyecto era la implantación de una plataforma robusta con nueva tecnología que soportara los procesos clave del negocio y que permitiera su evolución y optimización, utilizando las mejores prácticas del mercado, además de integrar los procesos de negocio con los procesos administrativos.



En www.grupovanti.com nuestros clientes ahora pueden encontrar la opción de pagos en línea y otros canales de atención.

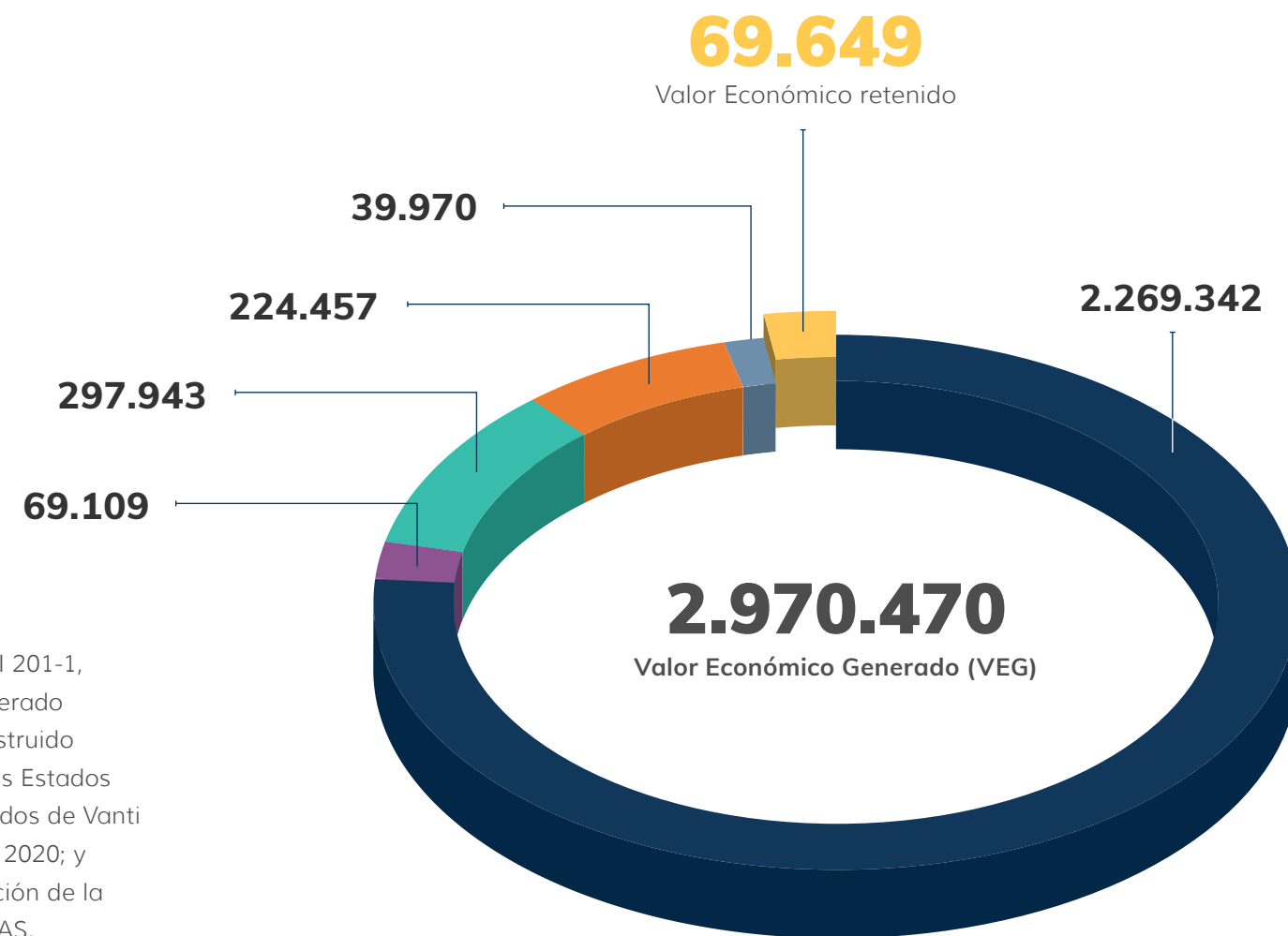


- **Valor económico directo generado y distribuido**
- **La esencia de lo que hacemos**
 - » Distribución y comercialización del gas natural por segmentos de mercado
 - » Financiación y asistencias
- **Nos apasiona servir al cliente**
 - » Canales de atención al cliente
 - » Atención de Peticiones, quejas y recursos
- **Con un suministro confiable, seguro y continuo**
 - » Seguridad en la operación
- **Abastecimiento responsable**
 - » Evaluación de proveedores

NUESTRO NEGOCIO

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1



Nota: El indicador GRI 201-1, Valor Económico Generado y Distribuido, fue construido teniendo en cuenta los Estados Financieros consolidados de Vanti a 31 de Diciembre de 2020; y no incluye la información de la sociedad Vanti Plus SAS.



VALOR ECONÓMICO
GENERADO Y DISTRIBUIDO
Expresado en Millones de pesos

2.900.821

Valor Económico Distribuido (VED)

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

La esencia de lo que hacemos

Distribución y comercialización del gas natural por segmentos de mercado

OSD 7

Nuestra esencia es ofrecer soluciones eficientes a los hogares, comercios, las industrias y la movilidad de las zonas donde operamos, mediante un servicio seguro y con altos estándares de calidad.

Residencial y comercial

VANTI DN2 y DN3 / ODS 7

Cerramos el año con 3.186.426 clientes residenciales en todas las zonas de cobertura del Grupo Vanti, lo cual representó un volumen de venta de 695,4 Mm3. Además, registramos 75.440 clientes comerciales, con un consumo equivalente a 176,3 Mm3. La mayor cobertura de clientes se encuentra en Bogotá y zonas aledañas, donde contamos con 2.298.165 clientes residenciales y 54.144 clientes comerciales.

INICIATIVAS DESTACADAS

Bogotá a cielo abierto: Con el propósito de apoyar la reactivación económica del sector de los restaurantes que participaron en el programa “Bogotá a cielo abierto” de la Alcaldía Mayor

de Bogotá, elaboramos un plan de dotación de sistemas de calefacción exterior e iluminación a gas natural a los comercios participantes. En la primera fase entregamos 12 calefactores y 14 lámparas a gas natural en la Zona de G, y para la segunda fase, instalamos 12 calefactores en la zona T.

Modelo de contratistas integrales: Destacamos el proceso de Due Diligence realizado por Vanti S.A. ESP a las firmas instaladoras, donde invitamos a más de 400 firmas. El resultado final fue la firma del convenio de colaboración comercial con 121. Este proceso fue la antesala para el desarrollo del nuevo modelo de Contratistas Integrales que será implementado en 2021, con el objetivo de que seamos nosotros directamente los que comercialicemos las instalaciones internas, unificando el modelo comercial para las cuatro filiales del Grupo.

Portafolio de gas: Continuamos trabajando en el portafolio de artefactos a gas, como calentadores, secadoras, chimeneas, calefactores y la sustitución de estufas, entre otros, que se ofrecen por medio de campañas y ofertas con precios competitivos en el mercado y que se pueden financiar a través de la factura del servicio con un plazo hasta de 60 meses.



La mayor cobertura de clientes se encuentra en Bogotá y zonas aledañas, donde contamos con 2.298.165 clientes residenciales y 54.144 clientes comerciales.

Grandes clientes e industria

VANTI DN4 y DN5 / ODS 9

Dentro del mercado de grandes clientes contamos con tres segmentos de acuerdo con su actividad y su consumo. A continuación, presentamos las principales cifras en el 2020.

GRANDES COMERCIOS E INSTITUCIONES

Clientes del sector terciario hasta 84.999 m³/mes**2.462** ▶ puntos de suministro en gran comercio y **263** nuevas conexiones.**2.291** ▶ en institucional y **49** nuevas conexiones.**29.317.706 m³** ▶ volumen consumido.

INDUSTRIA REGULADA

Clientes del sector primario y secundario con consumos hasta 84.999 m³/mes**415** ▶ clientes**35** ▶ nuevas conexiones

INDUSTRIA NO REGULADA

Clientes del sector primario y secundario con consumos superiores a 85.000 m³/mes**92** ▶ clientes**3** ▶ nuevas conexiones.**1.021 Mm³** ▶ año 2020

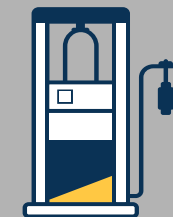
Gas Natural Vehicular GNV

Dentro del segmento Gas Natural Vehicular desarrollamos tres actividades para atender y potencializar el mercado.



Talleres e instalaciones

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



Estaciones de servicio

Contar con una red de estaciones de suministro de gas natural vehicular.



Vehículos dedicados

Atender las nuevas necesidades de vehículos 100% a gas natural de fábrica.

Talleres e instalaciones

El inicio de 2020 fue positivo, con respecto a la tendencia de crecimiento que se había consolidado desde 2019 para el segmento de conversiones a GNV, con un primer trimestre que superó la barrera de las mil conversiones mensuales.

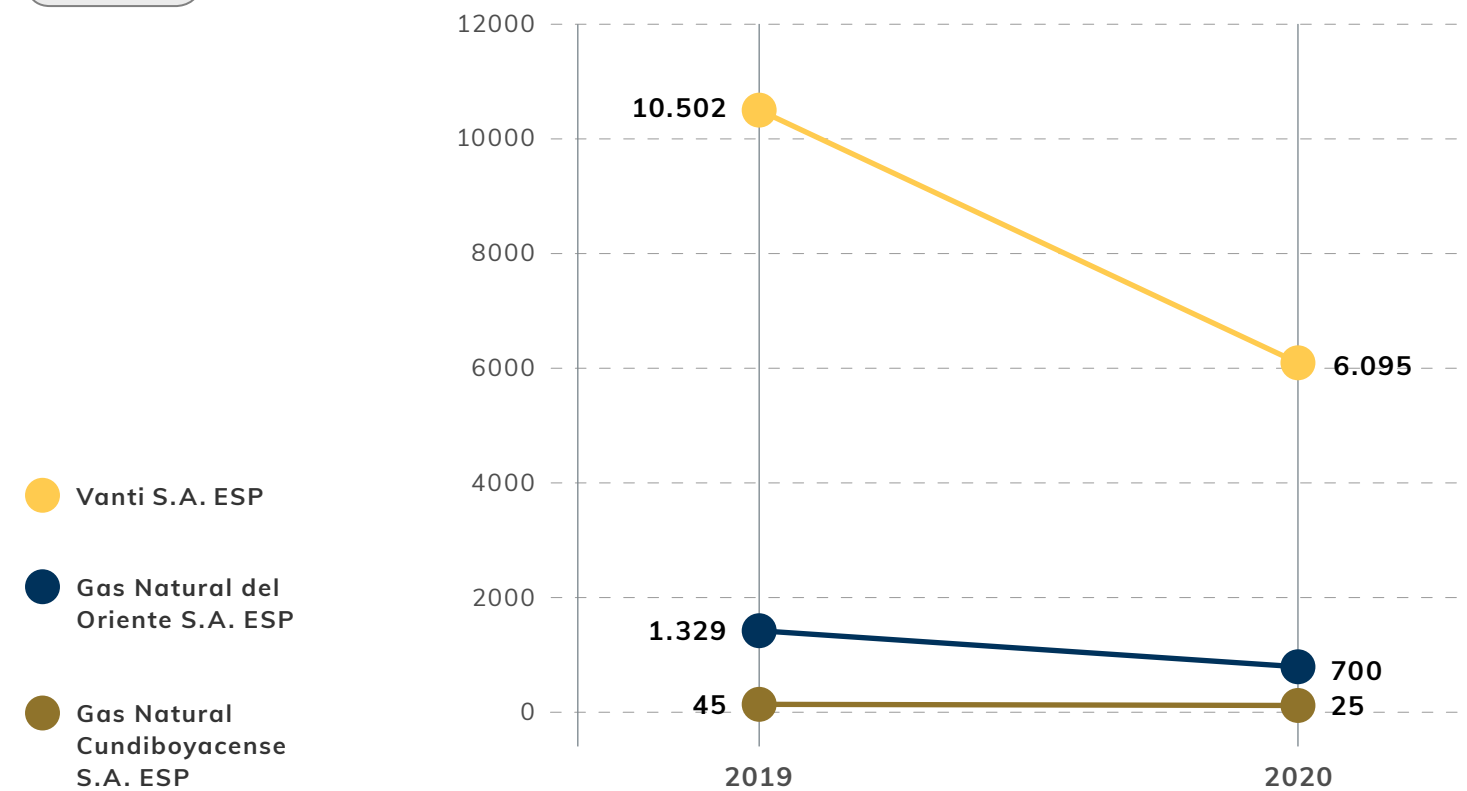
A partir de la implementación de las medidas sanitarias para contener la propagación del COVID-19, enfocamos nuestros esfuerzos en mantener el mayor número de vehículos activos y a cierre de 2020 se registraron 77.994 vehículos activos operando con GNV en el área de influencia de la Compañía, teniendo en cuenta que 6.820 fueron nuevas instalaciones.

Aunque el segmento de instalaciones de equipos a gas natural muestra un decrecimiento del 42,7% respecto a 2019, el GNV sigue siendo un combustible apetecido por los clientes corporativos y el segmento de servicio público de transporte de pasajeros, ya que permite la reducción de los costos operativos con una competitividad frente a la gasolina del 38% y la mejora del flujo de caja. Las cifras logradas a cierre de 2020 fueron soportadas en la implementación de campañas comerciales, una amplia red de estaciones de servicio y la competitividad del producto.

A la fecha se cuenta con cerca de 35 referencias de líneas de vehículos con garantía de fábrica, para la conversión a GNV.

INSTALACIONES DE VEHÍCULOS A GAS NATURAL POR SOCIEDAD

VANTI DN6



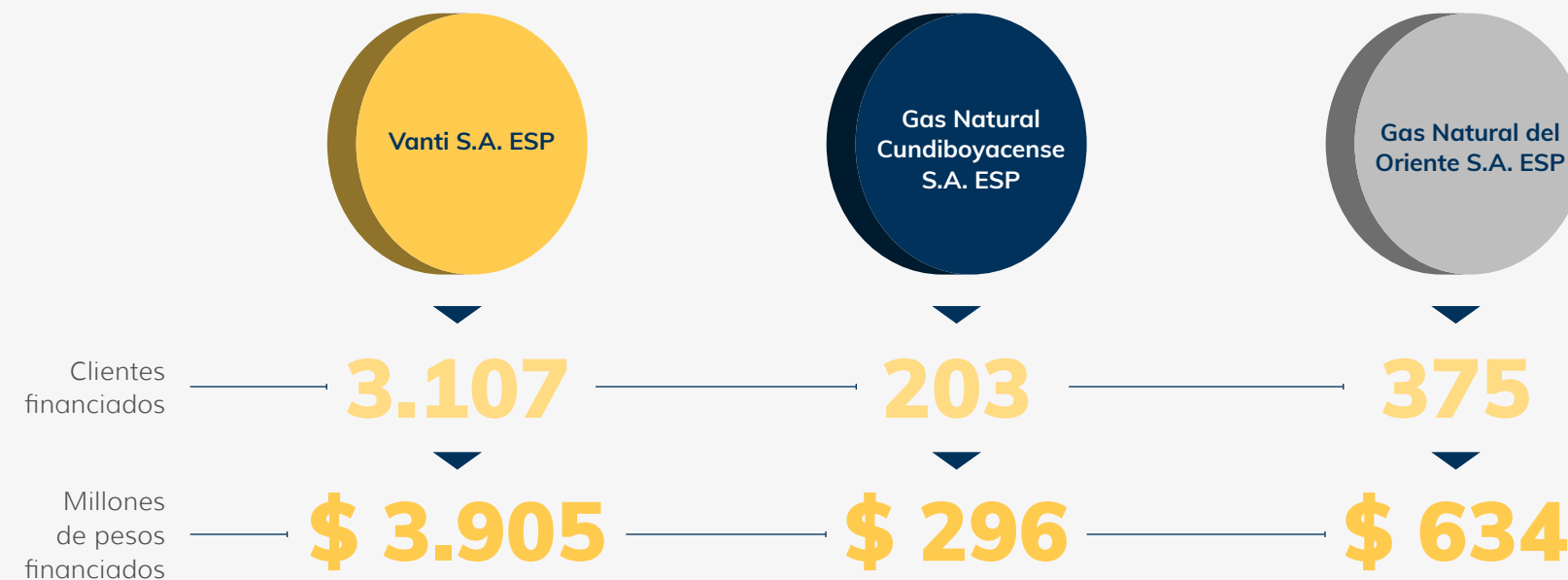
Promoción e incentivos para el uso de GNV

VANTI DN7

Otorgamos auxilios económicos, auditorías y apoyo comercial a 35 microempresarios de talleres de conversión e instalación con los que tenemos convenio comercial y técnico, mediante dos mecanismos.



*Desde 2019 firmamos un nuevo acuerdo con los actores para masificar el uso del GNV en Bogotá y su zona de influencia, con vigencia a 2021.



Financiación de instalaciones de GNV por sociedad

VANTI DN8

Adicionalmente, con nuestra factura financiamos 3.685 instalaciones a GNV, con una inversión de \$4.835 millones, con la siguiente distribución por sociedad:

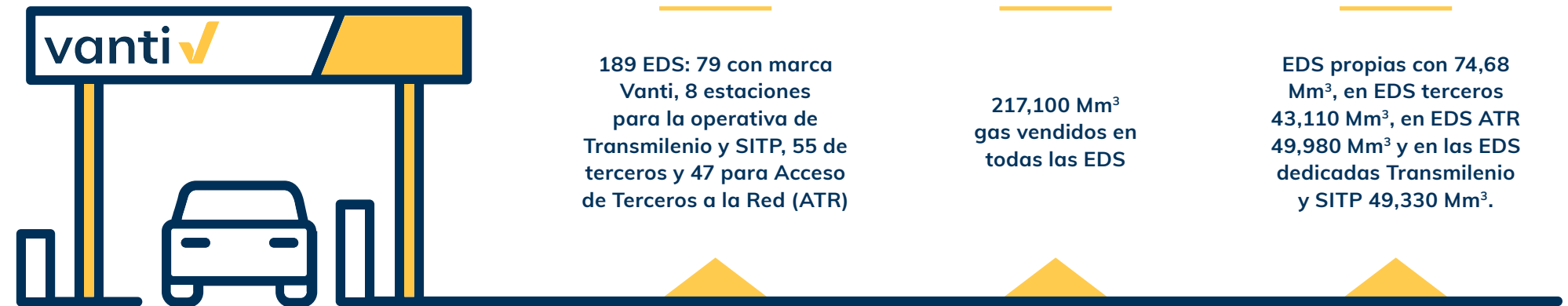
También fortalecimos la gestión en el segmento de carga urbana y logramos la conversión de flotas de paquetero en empresas como Envía y Servientrega. Estos operadores logísticos incorporaron más de 150 vehículos operativos a cierre de 2020, proyectando llegar a más de 300 vehículos en 2021 con GNV. Esto representará una eficiencia del gasto por concepto de combustible y reducción de gastos por mantenimiento a la flota mediante una óptima operación de los vehículos en su componente técnico.

Hablamos de vehículos dedicados cuando vienen 100% a gas natural de fábrica.

Red de estaciones de servicio – EDS¹

VANTI DN9

Contamos con una amplia red de estaciones de servicio (EDS) en toda la zona influencia de la Empresa, que favorece el suministro del gas natural a los usuarios.



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

VANTI DN10 y DN11 / ODS 9

Este año logramos la consolidación del crecimiento del mercado de vehículos dedicados², convirtiéndose en la tecnología sostenible más importante del transporte de pasajeros en Bogotá y la primera opción para las principales empresas de carga, demostrando su alto desempeño y confiabilidad desde la entrada en operación.

Contamos con dos mercados: transporte de pasajeros y transporte de carga. Al cierre de 2020 operamos seis contratos de transporte masivo y 12 de transporte de carga, con un consumo de 50,02 Mm³ de 1.260 buses, sustituyendo alrededor de 12.550.000 galones de diésel en nuestra área de influencia.



Vehículos dedicados a gas natural para el transporte de pasajeros

742

Buses de Transmilenio Troncal

518

Buses de Transmilenio SITP Zonal

Consumo:

48,69 Mm³



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

208

vehículos de carga dedicados a gas natural

Consumo:

1,32 Mm³

1. La información reportada incluye las cuatro distribuidoras y las EDS propias de Vanti Soluciones SAS.

2. Vehículos dedicados son aquellos que vienen de fábrica 100% a gas natural.

Transporte de pasajeros

Cerramos la construcción y operación de ocho estaciones de gas natural comprimido vehicular (GNCV) divididas en seis estaciones para el suministro de buses articulados y biarticulados del componente Troncal y dos adicionales para la operación de flota zonal de Transmilenio con tecnología Euro 6, garantizando la operación constante de la flota de transporte masivo que opera a gas natural vehicular en la capital.

Transporte de carga

Se fortaleció el trabajo con fabricantes de vehículos a gas natural: cerramos el año con siete aliados estratégicos de marcas fabricantes y 21 modelos para el segmento de carga y pasajeros relacionados con camiones livianos, tractocamiones, buse-tones y biarticulados.

Todo esto apoyado con incentivos dentro del marco del programa "Acuerdo de colaboración para el incremento de consumo de GNCV" entre Ecopetrol, TGI y Vanti, con el que destacamos la entrega de incentivos a 15 clientes para apoyar la reposición de 118 vehículos de carga, por un monto de \$6.919 millones.

Mercado secundario

VANTI DN12

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

Durante 2020 se comercializaron³ cerca de 0,8 MMBTU, equivalente a 22,9 Mm3 de suministro y 14,4 MMBTU equivalentes a 406,9 Mm3 en contratos de transporte.

Financiación y asistencias

Hemos trabajado en productos de valor agregado que apoyen las necesidades de nuestros clientes residenciales, con un amplio portafolio que atienda aspectos de calidad y seguridad, entre otros; a los cuales pueden acceder de manera sencilla en nuestra factura.

Servihogar

VANTI SCC1

Con el fin de generar una cobertura integral a nuestros clientes, para que obtengan protección para sus hogares y seguridad a bajo costo, en 2020 trabajamos por acercarnos más a ellos y establecer mecanismos de fidelidad con cada uno.

Lanzamos Servipack con coberturas diferenciales y enfocadas en cuatro líneas totalmente diferentes.

3. Sin tener en cuentas las filiales.

COBERTURA DE SERVIPACK DE SERVIHOGAR



Contamos con 466.663 clientes activos.
Respecto al número de reclamaciones, pasamos de 0,62% a 0,39% en el 2020.



Autos



Salud familiar



Desempleo



Vida + Ahorro


Vida +
Enfermedades
graves


Bicicletas


Accidentes
personales +
Odontología

Garantía
extendida
artefactos

Cáncer grupo
familiar


Mascotas



SOAT

Seguros y exequiales

VANTI SCC2 / GRI 102-2

Hemos venido trabajando en el desarrollo de productos que den valor agregado a nuestros clientes residenciales, por ello contamos con una variedad de productos.



Cerramos el año con
460.352 clientes,
28% seguros y el
72% exequiales.

Venta de gasodomésticos

VANTI DN13

Hemos trabajado por ofrecer más servicios para que nuestros clientes obtengan bienestar. Por esto, con el portafolio de artefactos a gas como calentadores, secadoras, chimeneas, calefactores y la sustitución de estufas y hornos, entre otros, podemos llegar a sus hogares con productos relacionados y que pueden financiar a través de la factura del servicio. Este año rediseñamos la comercialización de estos artefactos, por medio de canales digitales agilizando la adquisición y compra.

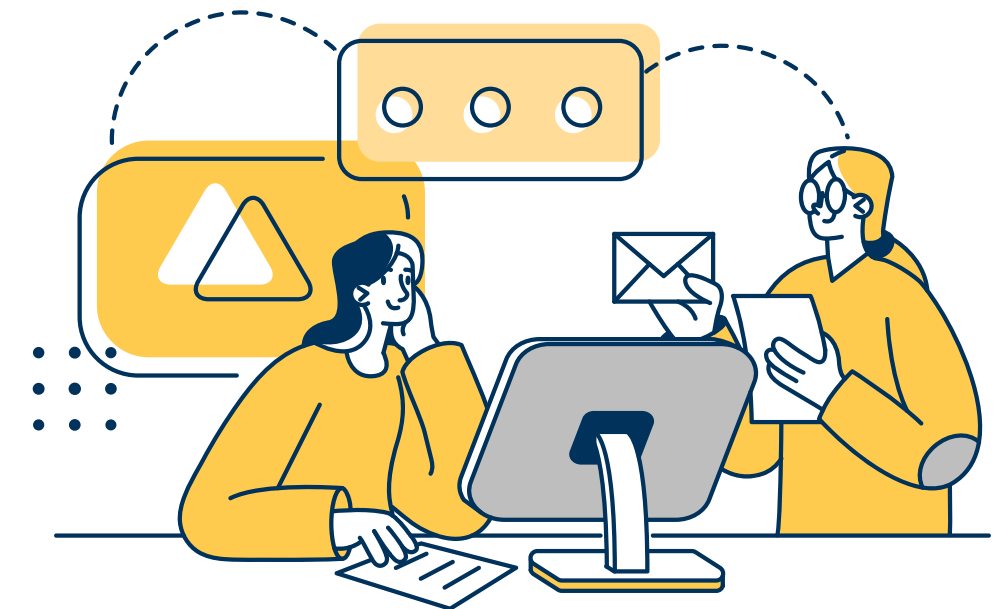
En 2020 se comercializaron 26.325 artefactos a gas natural y se realizaron 59.771 reparaciones y mantenimientos.

Nos apasiona servir al cliente

VANTI GC1

La atención y servicio al cliente es nuestra prioridad, en este sentido durante el último año hemos trabajado en los diferentes canales para responder de la mejor manera y con calidad a los requerimientos de nuestros clientes, apalancados con personal capacitado y recursos tecnológicos que hemos desarrollado e implementado como parte de la transformación de los procesos.

Nuestros canales de atención son:

**Atención
presencial****Atención
virtual****Atención
telefónica****Central de
escritos****Redes
sociales****Oficina de
Garantía**

Atención presencial

VANTI GC2

Contamos con 59 puntos de atención en el territorio nacional, a través de los cuales recibimos 639.487 contactos en 2020.

Dada la situación por el COVID-19, nuestros puntos de atención permanecieron cerrados por aproximadamente tres meses, mientras las autoridades locales nos autorizaban su reapertura gradual bajo estrictos protocolos de bioseguridad. En 2021 preveamos prestar nuestros servicios en todos los centros de atención propios con agendamiento de cita para evitar aglomeraciones y cuidar la salud de nuestros empleados y clientes.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Sociedad	Puntos de atención	Contactabilidad		
		2018	2019	2020
Vanti S.A. ESP	26	1.104.099	1.091.492	371.947
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	9	264.665	249.107	127.399
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	9	188.244	175.594	103.803
Gas Natural del César S.A. ESP	15	77.900	64.277	36.338
Totales	59	1'634.908	1'580.470	639.487

DIGITURNOS

Sociedad	2018		2019		2020	
	Sistema de turnos electrónicos	Tiempo total en sala	Sistema de turnos electrónicos	Tiempo total en sala	Sistema de turnos electrónicos	Tiempo total en sala
Vanti S.A. ESP	24	19:13	24	25:27	26	33:10
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	8	15:35	8	19:58	9	27:14
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	4	15:39	4	20:46	9	31:10
Gas Natural del César S.A. ESP	1	36:18	1	22:40	15	18:57

AUTO CONSULTAS DE SERVICIO

Sociedad	Número de quioscos auto consultas	Transacciones realizadas				
		2018	Número de quioscos auto consultas	2019	Número de quioscos auto consultas	2020
Vanti S.A. ESP	15	465.360	16	364.786	16	105.825
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	4	62.240	3	43.618	3	11.804
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	3	78.257	3	69.370	3	33.962

INICIATIVAS DESTACADAS

- **Sistema de turnos *Light*:** en el primer trimestre de 2020 se implementó en los 27 centros de atención que cuentan con un asesor, el sistema de turnos *Light*, sistema complementario al de turnos atril puesto en marcha el año anterior, que permite conocer el desempeño en línea de los puntos de atención en Colombia para la toma de decisiones, tales como el apoyo entre centros de atención que presentaban baja contactabilidad de clientes.
- **Asesores rompefilas:** se contrataron 110 rompefilas para apoyar la gestión en los puntos de atención, que se encargaron de agilizar las filas entregando turnos, gestionando trámites rápidos como duplicados, programando visitas de revisión periódica obligatoria y entregando información general de la factura.

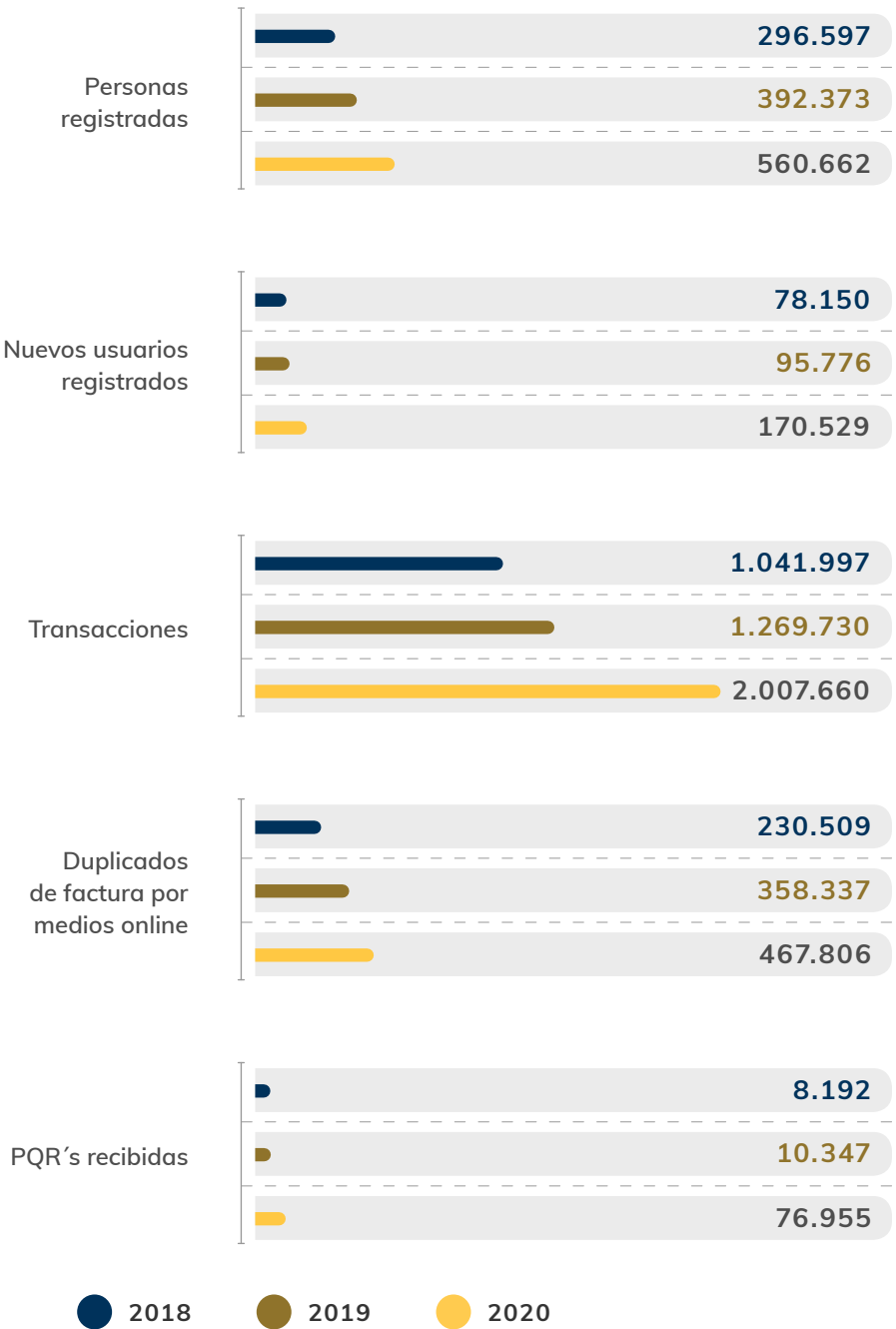
Atención virtual

VANTI GC3

Contamos con canales de atención virtual, los cuales promovemos en diferentes espacios para facilitar a nuestros clientes el contacto con la Empresa desde la comodidad de su hogar o sitio de preferencia.

En nuestra página oficial www.grupovanti.com, tuvimos durante 2020, 19.7 millones de visitas, cuyas secciones más visitadas fueron **Pagos en línea** con un total de 3.6 millones, **oficina virtual** con un total de 2.3 Millones y **conoce tu factura** con un total de 1.2 millones.

ATENCIÓN VIRTUAL EN CIFRAS



Redes sociales

VANTI GC4

Cerramos el 2020 con 17.035 seguidores en **@grupovanti** en Facebook, 3.843 en Instagram y Twitter con 9.044. Adicionalmente, seguimos publicando información de interés en YouTube, donde nos encuentran como **Grupo Vanti**.

Durante este año atendimos 53.944 solicitudes, en su mayoría para solicitar la factura por correo electrónico y visita para revisión periódica; en este canal nuestro tiempo promedio de atención ha sido de 10 horas.

Atención telefónica

VANTI GC5

La primera opción de nuestros clientes para comunicarse con Vanti, es telefónicamente, por lo que trabajamos para que sea una atención eficiente. En 2020 logramos ampliar y modificar los canales de atención para hacerlos más inclusivos. Por eso dimos paso a la apertura del nuevo canal WhatsApp, Formularios Web, unificación de líneas telefónicas de atención al cliente y nuevo IVR (Menú de autogestión línea telefónica). Así mismo, para el último trimestre, el Canal triplicó su tamaño normal para atender todas las solicitudes y dudas por la entrada del nuevo sistema SAP.



Indicadores	2018	2019	2020
Llamadas recibidas	4.433.640	4.761.830	5.884.576
Nivel de servicio (espera que el 80% de las llamadas sean atendidas antes de 20 segundos)	79%	75%	35%
Nivel de atención (llamadas atendidas sobre llamadas recibidas).	97%	96%	78%

Oficina de Garantía

VANTI GC7

Nuestra Oficina de Garantía busca mejoras en los procesos, la atención y satisfacción de nuestros clientes a través de proyectos de la mano de las áreas de operación.

A pesar de la situación tan particular de 2020 por el COVID-19 y los cambios regulatorios ocurridos por este evento, logramos fortalecer nuestros canales de atención y actuar de manera rápida y asertiva.

- Desarrollamos soluciones tecnológicas para facilitar la consecución de información y dar solución a las incidencias presentadas, como: formularios para solicitud de financiación, solicitud de visitas de RPO, envío de factura por correo electrónico, botón para notificación de peticiones, inclusión de la opción de consulta de actos administrativos e interposición de los recursos por el correo electrónico. La oficina virtual se adecuó para que los clientes realizaran sus solicitudes, consultas y trámites sin restricción.
- Desarrollamos planes de formación mediante un aula virtual que permitió crear agentes multifuncionales que pudieran cubrir toda la demanda en los diferentes canales.

- Para la entrada al nuevo sistema SAP se parametrizaron, en conjunto con el área de proyectos, aspectos relevantes como la identificación de las principales causas de contactabilidad de los clientes y los equipos de servicio requeridos para su desarrollo.
- Se diagnosticó, diseñó e implementó un plan de acción para atender el incremento de la contactabilidad, esto implicó la contratación, definición de perfiles y formación en corto tiempo de 500 agentes hasta completar un total de mil, para responder a los requerimientos de nuestros clientes.

Atención de Peticiones, quejas y recursos

VANTI GC8 y GC9

Realizamos el trámite, solución y respuesta a las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que recibimos de los clientes por los diferentes canales de atención, bien sea escritos o verbales, con relación a la prestación del servicio, dando contestación a todas las pretensiones y efectuando la gestión dentro de los tiempos establecidos y conforme a lo prescrito en las diferentes leyes y normas establecidas en la regulación vigente.



Dadas las particularidades de 2020, que obligaron a las personas a permanecer en sus hogares y en razón a la alta contactabilidad, agilizamos nuestra capacidad de respuesta con la implementación de automatizaciones, garantizando respuestas de fondo y dentro de los tiempos de ley.

NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS RECIBIDOS POR SOCIEDAD

Sociedad	Peticiones		Peticiones de información		Quejas		Recursos*	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Vanti S.A. ESP	136.939	242.791	12.785	30.607	128.858	235.862	11.092	21.307
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	24.117	52.107	1.942	4.702	21.331	56.829	2.306	4.413
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	23.592	44.408	1.042	2.598	17.660	29.635	2.066	3.815
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	8.681	9.485	83	508	6.351	6.476	183	461
Total	193.329	348.791	15.852	38.415	174.200	328.802	15.647	29.996

La mayor parte de las peticiones se relacionó con solicitud de información: Vanti S.A. ESP, 79,7%, Gasoriente S.A. ESP, 6,8%, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP 12,2%, Gasnacer S.A. ESP. 1,3%

COMUNICACIONES

Indicadores	2019	2020
Comunicaciones recibidas	399.028	746.004
Comunicaciones finalizadas	385.764	589.705
Promedio días de respuesta	9,2 días	11 días

10,8 días en Vanti S.A. ESP; 11,6 días en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, 11,3 días en Gasoriente S.A. ESP y 10,8 días en Gasnacer S.A. ESP



Respecto a las PQR recibidas y gestionadas en Grandes clientes, trabajamos para garantizar una atención personalizada y directa. El año anterior recibimos un total de 5.228 PQR, de las cuales 4.536 fueron peticiones, 608 quejas y 82 recursos. Respecto al promedio de atención fue de 9,7 días hábiles para las peticiones, 13,8 para las quejas y 16,4 para los recursos.

Central de escritos

VANTI GC6

En nuestra central de escritos se tramitan y solucionan las PQR que los clientes presentan por escrito o verbalmente 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 vigilancia⁴.

Realizamos de la mano del proveedor automatizaciones en el sistema para mejorar el control y seguimiento de la operación, con el fin de garantizar la respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos en la ley.

Indicador	2019	2020
Número de comunicaciones recibidas	278.359	746.004
Número de comunicaciones finalizadas	265.836	589.705
Tiempo promedio de atención	10,6 días	11 días

10,8 días en Vanti S.A. ESP; 11,6 días en Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP; 11,3 días en Gasorient S.A. ESP y 10,8 días en Gasnacer S.A. ESP.

4. 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 de 1997 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.



Lectura:

Realizar el proceso de planificación, ejecución y control de toma de lecturas de los centros de medición, mediante una operación en campo segura, confiable y oportuna.



Suspensión del servicio:

Realizar el proceso de planificación, ejecución y control de las suspensiones del servicio a clientes que presentan deuda y no cumplen con los parámetros legales y comerciales.

Otros indicadores de operación

Lectura y suspensión del servicio

VANTI SCC11 y SCC12

LECTURAS POR SOCIEDAD

Sociedad	Número de lecturas	Porcentaje
Vanti S.A. ESP	25.718.854	91%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	5.191.406	93%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	3.597.848	91%
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	1.054.364	92%

El porcentaje de lecturas reales por sociedad se vio afectado en abril, debido al periodo de cuarentena obligatorio generado por el COVID-19, situación que impidió realizar el proceso de lecturas en campo para este periodo, razón por la cual disminuyó el total de lecturas reales en 2020.

SUSPENSIÓN POR SOCIEDAD

Sociedad	Número de suspensiones	Porcentaje Efectividad
Vanti S.A. ESP	164.291	96%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	22.519	95%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	25.331	94%
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	8.688	91%

- Suspensión o corte por falta de pago:** Se genera de forma automática cuando se presenta deuda y el cliente cumple con los parámetros legales y comerciales para la suspensión del servicio.
- Suspensión temporal o corte del servicio a solicitud del cliente:** La suspensión temporal se realiza a solicitud expresa del cliente, cuando manifieste de forma escrita su petición de cierre del servicio por remodelación o adecuación del centro de medición. Para el caso de corte del servicio se efectuará si el cliente expresa de forma escrita a Vanti el retiro definitivo del servicio.

Proceso de reconexión de servicio

VANTI SCC3

De acuerdo con las leyes que rigen los servicios públicos domiciliarios, gestionamos el proceso de reconexión del servicio a los clientes que han sido suspendidos por no pago, una vez se

ponen al día con su factura. Este proceso debe garantizar la rehabilitación de forma segura, dentro de las 24 horas siguientes al pago, como lo establece la ley.

En 2020 se ejecutaron 223.660 reconexiones en todas las zonas de operación, cumpliendo con el 98%, dentro del plazo establecido, el 2% restante presentó afectación debido a las restricciones de operación ocasionadas por la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, por lo que se reconectó fuera del plazo.

Con el objetivo de lograr la reconexión del 100% de los clientes en los tiempos definidos por la ley, implementamos la herramienta de movilidad que se comunica *online* con SAP y que permite que las órdenes de servicio de reconexión se generen y lleguen de forma automática al personal técnico que se encuentra en campo y de esta forma asegurar el restablecimiento del servicio dentro de los tiempos regulatoriamente permitidos.

RECONEXIONES REALIZADAS DENTRO DEL PLAZO REGULATORIO (24 HORAS)

Sociedad	Número de operaciones de reconexión	Porcentaje de cumplimiento de acuerdo al plazo establecido
Vanti S.A. ESP	165.817	98%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	23.682	99%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	25.440	99%
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	8.721	99%

Con un suministro confiable, seguro y continuo

Seguridad en la operación

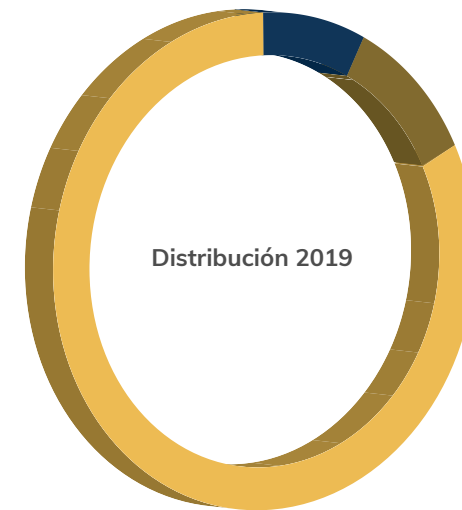
Incidentes y accidentes monitoreados en operación

VANTI SCC4

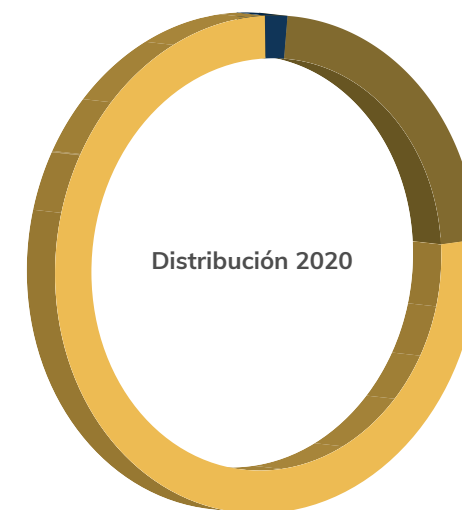
Desarrollar el negocio de forma segura para los clientes y la sociedad en general es nuestro principal compromiso. Por ello, es necesario evitar accidentes e incidentes que puedan ocurrir tanto en la distribución (redes de gas externas), como en la utilización (redes internas de los clientes para uso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

INCIDENTES EN DISTRIBUCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

En 2020 no se presentaron incidentes en la utilización del servicio.

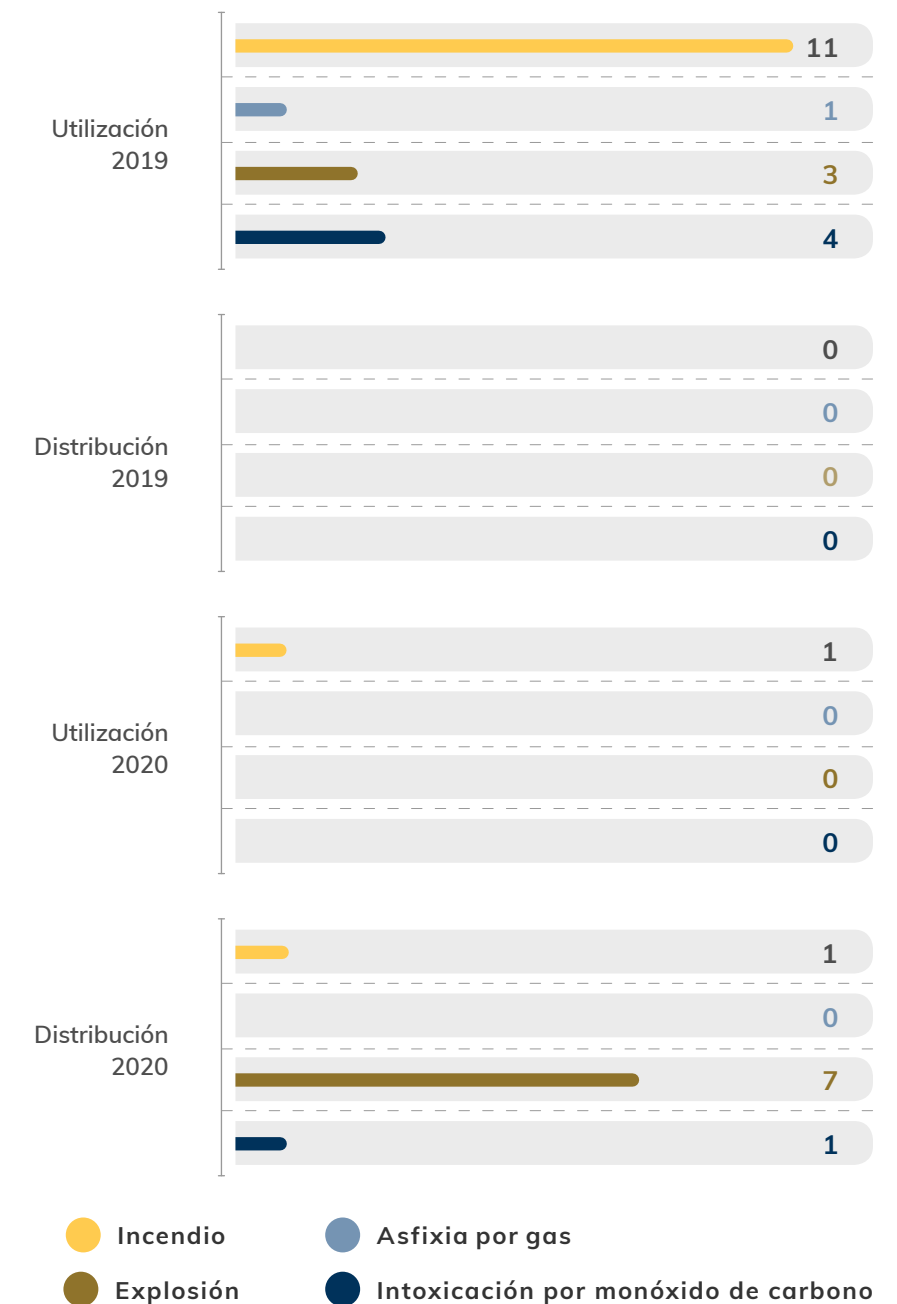


- 0 Daños en instalaciones
- 7 Exceso o efecto de presión
- 9 Fallos en el suministro o recepción de gas
- 73 Fugas
- 0 Incendios
- 0 Otros incidentes



- 0 Daños en instalaciones
- 1 Exceso o efecto de presión
- 12 Fallos en el suministro o recepción de gas
- 41 Fugas
- 0 Incendios
- 0 Otros incidentes

ACCIDENTES EN DISTRIBUCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Línea de Atención de Emergencias 164

VANTI SCC5

En la 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, relacionados con daños a las redes que han generado fuga de gas, presencia de monóxido de carbono u otros aspectos que pueden afectar la seguridad y continuidad del servicio.

Clasificamos los avisos en: **Emergencias P1**, cuando hay un riesgo para las personas, los bienes y el entorno, con un tiempo máximo de atención de 60 minutos, y **Asistencias Técnicas P2**, cuando las incidencias no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes o el entorno; estas se atienden en un tiempo igual o inferior a cuatro horas.

Rotura de red

VANTI SCC6

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

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

En 2020 atendimos 35.091 avisos, con un tiempo promedio de atención de 42 minutos y 12 segundos

Sociedad	2019		2020	
	Avisos de emergencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de emergencia (P1)	Tiempo promedio de atención
Vanti S.A. ESP.	43.566	0:41:21	23.377	0:43:45
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP.	9.915	0:39:21	5.312	0:39:31
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	8.986	0:37:03	4.813	0:39:12
Gas Natural de Cesar S.A. ESP.	3.013	0:35:34	1.589	0:37:20

ASISTENCIAS TÉCNICAS P2 Y TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN POR SOCIEDAD

Cerramos con 28.728 asistencias, con un tiempo promedio de atención de 1 hora, 32 minutos y 13 segundos

Sociedad	2019		2020	
	Avisos de emergencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de emergencia (P2)	Tiempo promedio de atención
Vanti S.A. ESP	16.965	1:01:15	14.321	1:50:09
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP	3.786	0:59:51	4.003	1:06:44
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	5.454	0:55:32	4.466	1:05:51
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	2.209	0:59:32	1.938	1:13:03

Con el propósito de minimizar las afectaciones por roturas de red a manos de terceros, fortalecimos los convenios con los principales agentes de las entidades que están en mayor riesgo de generar roturas en su operación (alcaldías municipales y locales, IDU, Catastro y otras empresas de servicios públicos); así mismo, en investigaciones para el desarrollo de acciones encaminadas a la protección de acometidas y programas de divulgación internos y externos para la prevención y atención de roturas.

EVENTOS DE ROTURA DE RED Y AFECTACIÓN A CLIENTES

Sociedad	Eventos de rotura de red	Afectación a clientes
Vanti S.A. ESP'	3.906	105.859
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	820	36.962
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	554	26.163
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	346	10.029
Total	5.626	179.013

INICIATIVAS DESTACADAS

- Implementamos el cálculo del gas fugado con la aplicación del Gas Calc, con el fin de obtener un dato más preciso y revisar mensualmente los cálculos superiores a 1.000 m3 para garantizar la confiabilidad de la medición.
- Realizamos reuniones mensuales con las empresas de servicios públicos, en cumplimiento con lo establecido en los convenios pertinentes, para analizar y evaluar los efectos negativos a sus contratistas y mitigar los daños ocasionados a la red.
- Logramos un reporte semanal de empresas de servicios públicos respecto a los trabajos que realizarán con la técnica de perforación horizontal, para evitar daños a la red.

Plan de rehabilitación segura (PRS)

VANTI SCC7

Activamos el PRS cuando por daños 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 el daño es menor a 200 clientes y Tipo 2 cuando es mayor a esa cifra.

Para minimizar el impacto a los clientes por afectaciones de terceros a nuestra red, fortalecimos acciones preventivas en el proceso de patrullaje de obras.

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

En 2020 se realizó la rehabilitación del servicio a 42.678 clientes, en 5.483 eventos.

Sociedad	2019		2020	
	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación
Vanti S.A. ESP.	2.359	45.796	3.821	30.108
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP	838	15.962	789	8.173
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	358	5.867	533	3.882
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	135	1.952	340	515

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

En 2020 se rehabilitó el servicio a 138.754 clientes, en 145 eventos.

Sociedad	2019		2020	
	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación	Número de eventos de rehabilitación	Número de clientes de rehabilitación
Vanti S.A. ESP	125	87.954	87	77.524
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP	54	144.153	30	28.968
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	36	57.553	22	22.726
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	20	58.328	6	9.536

Revisión Periódica

VANTI SCC8

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

En 2020 se gestionaron 478.426 clientes de los 556.329 a certificar, los clientes pendientes (14%) se deriva de las resoluciones 129 y 221 que ampliaron la fecha máxima para ser suspendidos. El porcentaje de inconformidades encontradas en el proceso de calidad fue de 0.87%. Los hallazgos se relacionan con la hermeticidad de la instalación interna y del centro de medición.

NÚMERO DE CLIENTES QUE RECIBIERON REVISIONES PERIÓDICAS POR SOCIEDAD

Indicador	A certificar	Gestionados ¹	Pendientes Cert. Resolución 221 ²	% de cumplimiento de la programación de RPO ³	# de RPO identificadas con Inconformidades ⁴
Vanti S.A. ESP	424.558	368.826	55.732	87%	10
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	72.711	60.987	11.724	84%	7
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	45.511	37.616	7.895	80%	6
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	13.549	10.997	2.552	84%	6
Total	556.329	478.426	77.903	86%	25

Nota 1. Gestionados: Clientes certificados o suspendidos durante el año.
2. Res. CREG 221: Amplía la fecha de suspensión a los clientes que cumplieron fecha máxima en diciembre del 2020, dando nuevo plazo para suspender hasta el 31 de enero del 2021 y a los clientes que vencen en enero 2021, les amplía la fecha de suspensión hasta el 28 febrero de 2021.
3. Se registra efectividad: Visita efectiva / clientes programados.
4. Hallazgos identificados en el proceso de Calidad.

INICIATIVAS DESTACADAS

- La emergencia sanitaria obligó al proceso de RPO a elaborar e implementar estrictos protocolos de bioseguridad con el fin de dar continuidad a la operación sin poner en riesgo la salud de nuestros empleados, contratistas y clientes. Adicionalmente, nos vimos obligados a trasladar la operación de los meses de marzo a junio para el segundo semestre, generando un incremento de la capacidad operativa de 82% de 162 en enero a 295 en diciembre para el proceso de inspección y del 120% para el proceso de suspensiones.

Gestión de anomalías y regularización de clientes

Continuamos haciendo seguimiento a las irregularidades presentadas en los sistemas de medición del consumo, mediante los procesos de Gestión de Fraudes y Anomalías, con el fin de disminuir las pérdidas de gas mediante la detección y gestión oportuna de las causas que las generan. Adicionalmente, implementamos medidas técnicas como la instalación de medidores con odómetro digital y control de manipulación mediante alarmas, que mitiguen las principales causas de pérdida de gas y aseguramos la continuidad del proceso, mediante el

control del factor de corrección de los clientes y el análisis y elaboración de expedientes que facilitarán la recuperación de gas no contabilizado y en los casos que aplique, la gestión asociada a denuncias penales por defraudación de fluidos.

Durante 2020 ejecutamos en terreno 174.714 operaciones, con el fin de realizar verificación visual al estado del centro de medición, estado de conexiones y elementos de seguridad como sellos y precintos, actividad económica y contraste de lecturas dentro de un mismo periodo de facturación, insumo que se utiliza para las herramientas de selección de potencial (BI) y que se tuvieron en cuenta para desplegar 32.368 inspecciones a terreno, de las cuales 102 operaciones se direccionaron

a clientes industriales, 26.903 a clientes comerciales y 5.363 a clientes residenciales. Como resultado de las inspecciones detectamos que el 36,17% corresponde a irregularidades con indicio de fraude o pérdidas de gas.

INICIATIVAS DESTACADAS

- Implementamos herramientas para la focalización de clientes potenciales con posible pérdida de gas por irregularidad y medidas tecnológicas como la instalación de medidores digitales en el segmento de clientes comerciales.

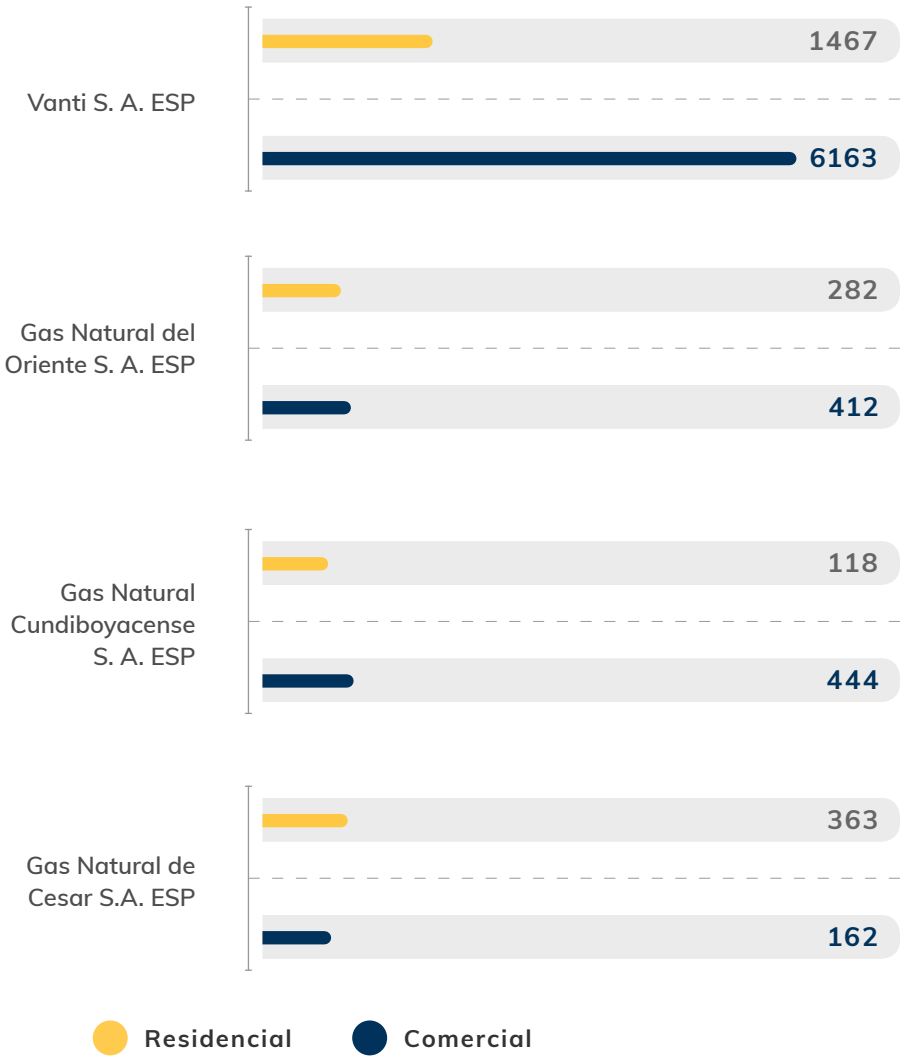
- Reestructuramos el proceso para la gestión y control de pérdidas de gas, asegurando de forma inteligente y eficiente un proceso de control y seguimiento.
- Aumentamos la capacidad operativa de la mano de las empresas contratistas, con el fin de generar mayor cobertura en la detección de posibles pérdidas de gas.
- Implementación de un centro de regularización con el fin de mejorar la efectividad y oportunidad del cobro y recuperación del gas no contabilizado.

NÚMERO DE INSPECCIONES EJECUTADAS A IRREGULARIDADES

VANTI SCC9

Sociedad	2020	
	Inspección ejecutada	Porcentaje de irregularidades encontradas
Vanti S.A. ESP	20.195	37,83%
Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP	2.269	24,86%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	2.208	31,43%
Gas Natural de Cesar S.A. ESP	1.381	38,02%

NÚMERO DE IRREGULARIDADES
POR SEGMENTO Y SOCIEDAD



Abastecimiento responsable

GRI 204-1

Trabajamos de la mano de nuestros proveedores, con el fin de brindar un servicio oportuno y de calidad, reconociendo que son nuestros aliados y quienes nos ayudan a cumplir con los objetivos de la Compañía. El 99,8% de nuestros gastos son realizados en proveedores nacionales y en 2020, adjudicamos 2.752 pedidos a proveedores en todas las sociedades de Vanti.

Gestión Estratégica de Compras

Dentro de la Dirección de Abastecimiento creamos en el segundo semestre de 2020, la Gerencia de Gestión de Compras por Categoría, con el objetivo estratégico de planear y ejecutar la compra, garantizando el aprovisionamiento y la gestión de la relación con los proveedores, a partir de la segmentación del gasto y la agrupación de productos y servicios similares o relacionados, lo que nos permite definir estrategias de negociación diferenciadas y generar mejores resultados financieros y operativos a la organización.

Registro de proveedores

VANTI DCS1

Gracias a nuestro sistema de registro de proveedores podemos conocer y evaluar a quienes trabajarán con nosotros. Realizamos una valoración de los aspectos mínimos que debe cumplir un proveedor en materia de Comunicación, IT, Gestión SST, Ambiente y Calidad, Cumplimiento, Financiero, a todos los proveedores según el nivel de riesgo asociado a la actividad que ofrece al Grupo Vanti. Obtener la calificación de apto, nos permite identificar proveedores potenciales con los cuales adquirir bienes y servicios.

El proceso de evaluación integral inicia con el prerregistro, registro y valoración de la documentación aportada por el proveedor en el portal electrónico. De acuerdo con el nivel de riesgo definido para la actividad en la cadena de abastecimiento y debida diligencia se obtiene una calificación para cada proveedor como Apto o No Apto.

Nivel de impacto	2020
Alto	185 proveedores de los cuales 140 son aptos; 43 condicionados y 2 no aptos.
Medio	173 proveedores de los cuales 105 son aptos; 52 condicionados y 16 no aptos.
Bajo	31 proveedores los cuales 19 son aptos; 11 condicionados y 1 no apto.

Evaluación de proveedores

Anualmente evaluamos a nuestros proveedores de acuerdo con criterios de calidad, ambientales, de seguridad, salud y laborales, con el fin de identificar riesgos u oportunidades de mejora, además de mitigar futuros impactos negativos dentro de nuestra cadena de suministro.

Evaluación de calidad

VANTI DCS2

Valoramos 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, y para presentar una oferta económica.

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



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

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

NÚMERO DE AUDITORÍAS, INSPECCIONES Y CALIFICACIÓN OBTENIDA

Auditorías	2019	2020
Auditorías de homologación	277 auditorías de homologación a 140 proveedores	99 auditorías de homologación a 78 proveedores
Auditorías de seguimiento	189 auditorías de seguimiento a 77 proveedores	17 auditorías de seguimiento a 16 proveedores
Resultado de auditorías de homologación y seguimiento (categorías A, B, C y otras categorías)	Categoría A: 96 (20%)	Categoría A: 32 (28%)
	Categoría B: 45 (10%)	Categoría B: 6 (5%)
	Categoría C: 238 (51%)	Categoría C: 47 (41%)
	Otras categorías: 87 (18%)	Otras categorías: 31 (27%)

En 2020 se registró una disminución en el número de auditorías al establecer su realización para los casos en los que el proveedor adjudicado no estuviera previamente evaluado. Adicionalmente, se realizaron nueve inspecciones técnicas en fábrica para verificar la calidad de los materiales considerados clave para la operación del negocio, previo a su despacho y 118 recepciones técnicas en el almacén o en la sede del distribuidor.

El proceso de homologación de proveedores se complementó durante 2020 con la aplicación de una valoración previa de acuerdo con el nivel de riesgo.

INICIATIVAS DESTACADAS

- **Plan de Compras 2021:** Como parte de la mejora al proceso de abastecimiento y con el objetivo de contribuir a la alineación e integración de la cadena de suministro, de julio a octubre de 2020 se realizó la campaña para elaborar el “Plan de Compras 2021” e identificar tempranamente las necesidades de contratación requeridas para soportar la operación del negocio alineado con el presupuesto y establecer los planes de acción que permitirán atender dichas necesidades, definiendo las estrategias de negociación que aseguren el cumplimiento de los requerimientos en el plazo solicitado, optimizando los recursos económicos, condiciones de calidad, generación de valor y satisfacción del cliente.

Evaluación medioambiental

GRI 308-2

Para 2020 se establecieron nuevos lineamientos en materia de seguimiento a empresas contratistas (EECC). Dentro de ellos se definió que los controles operacionales que se venían aplicando de manera independiente, ahora serían auditorías integrales que evaluarían temas de HSE (Seguridad, Salud y Medio Ambiente).

Por lo anterior, durante este año trabajamos en la integración de los documentos, formatos y procedimientos para la aplicación de estas auditorías y se estableció un plan piloto con algunas EECC críticas para poner en práctica los cambios realizados en cuanto a auditorías HSE.

EVALUACIÓN MEDIO AMBIENTAL

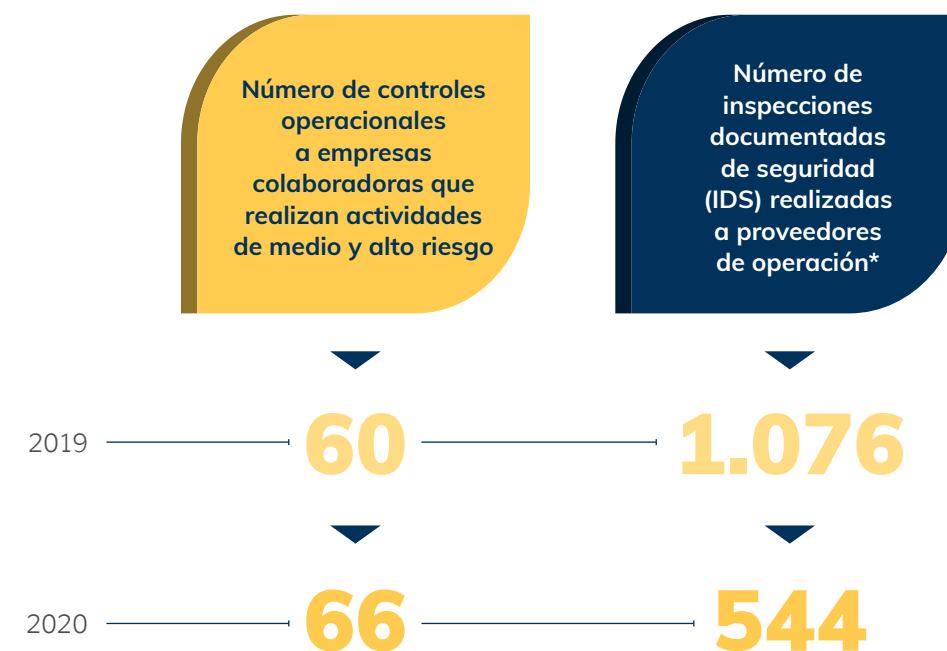
Categoría	2020	Descripción
Número de verificaciones de control operacional auditorías HSE	8	Verificaciones anuales a empresas contratistas críticas para HSE. Estas auditorías realizadas, corresponden a las empresas priorizadas en el plan piloto.
Número de inspecciones de control operacional medioambiental auditorías HSE	16	Las inspecciones ambientales incluyen las auditorías HSE realizadas a las empresas contratistas del plan piloto y las realizadas a los centros de trabajo y puntos de atención de Vanti.
Calificación del cumplimiento de requerimientos ambientales de los contratistas Desempeño satisfactorio ≥80% Desempeño aceptable 71%-79% Desempeño insuficiente ≤70%	Alto: 57,14% (4) Medio: 42,86% (3) Bajo: 0	En el año 2020 se lograron resultados satisfactorios en la mayoría de las empresas contratistas evaluadas. Se viene trabajando de manera permanente con las EECC para lograr el cumplimiento de las normas establecidas.

Evaluación en seguridad y salud

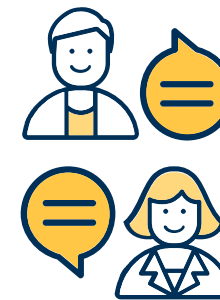
VANTI SSEC1/ ODS 8

En el marco del programa de seguimiento de verificación de requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo a empresas contratistas, en 2020, pusimos en marcha la plataforma de administración de Contratistas ARCO; hicimos 460 auditorías a 77 contratistas, verificamos el cumplimiento de requisitos HSE de 2.333 trabajadores de contratistas y encontramos 3.575 hallazgos, que fueron comunicados a las empresas, con el fin de monitorearlos y seguir promoviendo un desempeño oportuno en HSE de nuestros contratistas.

En promedio las empresas obtuvieron una calificación del 70%, inferior al porcentaje obtenido en 2019.



*Evidencia el cumplimiento de los requisitos de seguridad para las actividades críticas evaluadas.



Trabajamos de la mano de nuestros proveedores, reconociendo que son nuestros aliados y quienes nos ayudan a cumplir los objetivos de negocio de la Compañía.

Evaluación en materia laboral

VANTI DCS3 / ODS 8

Durante todo 2020 desarrollamos la implantación y estabilización de un sistema de auditorías a contratistas en cumplimiento de prácticas legales laborales y de HSE, que permite un monitoreo constante y en tiempo real de la observancia de todos los lineamientos aplicables (legal laboral y de HSE), en toda su cadena de valor.

Por medio de un software que compila significativos adelantos tecnológicos aplicados a procesos de auditoría y que se alimenta con evidencias obtenidas directamente de los contratistas, se nos permite llevar un control acotado de los contratistas y su cumplimiento, todo con la emisión de reportes gerenciales que le facilitan a la Dirección la toma de decisiones. Las 24 horas del día y los siete días de la semana es posible acceder a la herramienta y controlar el cumplimiento de los contratistas en los tópicos auditados, revisar sus calificaciones, hallazgos, pendientes y cierres.

En 2021 nuestro reto será estabilizar los reportes en la plataforma para todos los contratistas y posicionar la herramienta como un referente en el modelo de gestión del riesgo en la Compañía.



NUESTRA GENTE

● Así somos

- » Indicadores de empleabilidad
- » Apuesta por la diversidad y la equidad
- » Crecimiento personal y profesional
- » Libertad de asociación
- » Bienestar
- » Salud integral

Así somos

VANTI GT1

En 2020 todos trabajamos por el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio, por apoyar el posicionamiento de la marca Vanti y por el proceso de transformación de la organización. En Vanti somos un gran equipo y contamos con los mejores.

Promovemos un modelo de equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, por medio de acciones y políticas que favorecen a nuestros trabajadores, con empleos de calidad, formación y desarrollo, libertad de asociación y programas de reconocimiento y bienestar, entre otros.



738 empleos directos



38,9% de la plantilla conformada por mujeres



Cero accidentes mortales o graves



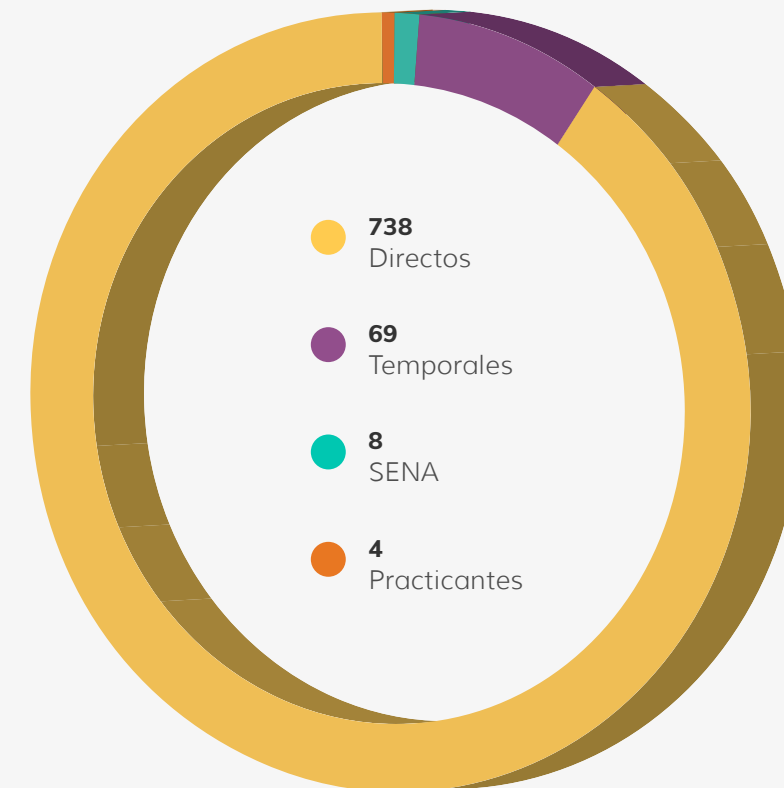
Trabajo en equipo y comunicación interna oportuna

Indicadores de empleabilidad⁵

GRI 102-7 y 102-8 / ODS 8

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.

EMPLEOS DIRECTOS Y TEMPORALES



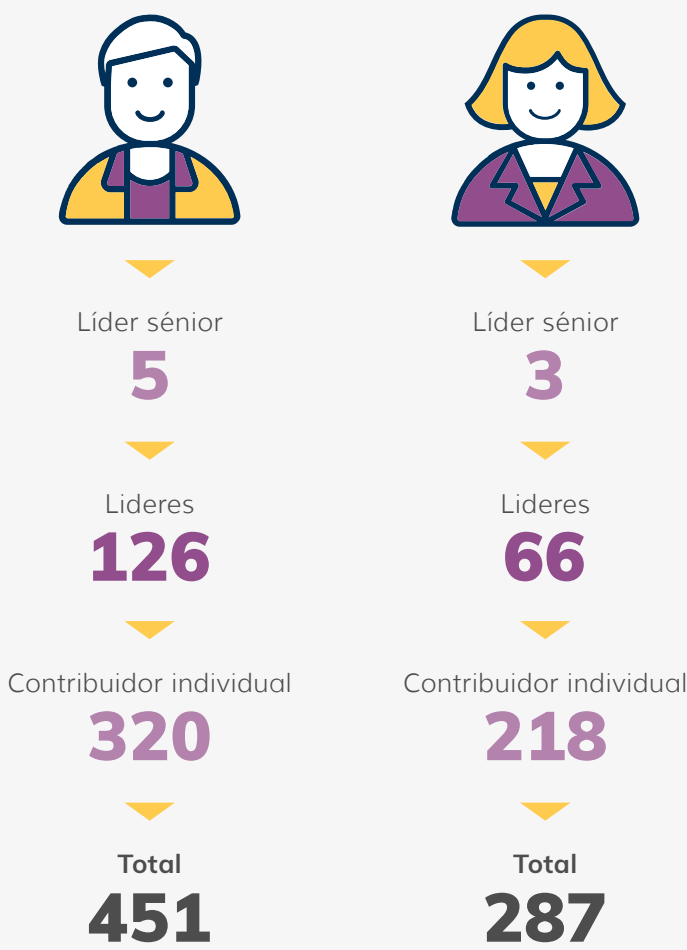
5. En este apartado presentamos las cifras consolidadas de las seis sociedades del grupo Vanti.

EMPLEOS DIRECTOS Y TEMPORALES

Sociedad	2019				2020			
	Directos	Temporales	SENA	Practicantes	Directos	Temporales	SENA	Practicantes
Vanti S.A. ESP	503	44	3	3	565	60	4	4
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	50	3			56	3	0	0
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	66	3	2	1	70	4	3	0
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	17	1	1		18	0	1	0
Vanti Soluciones SAS	33	3			27	2	0	0
Vanti Plus SAS	3	0			2	0	0	0
Total	672	54	6	4	738	69	8	4

Nota: Los empleos temporales no incluyen los de outsourcing.

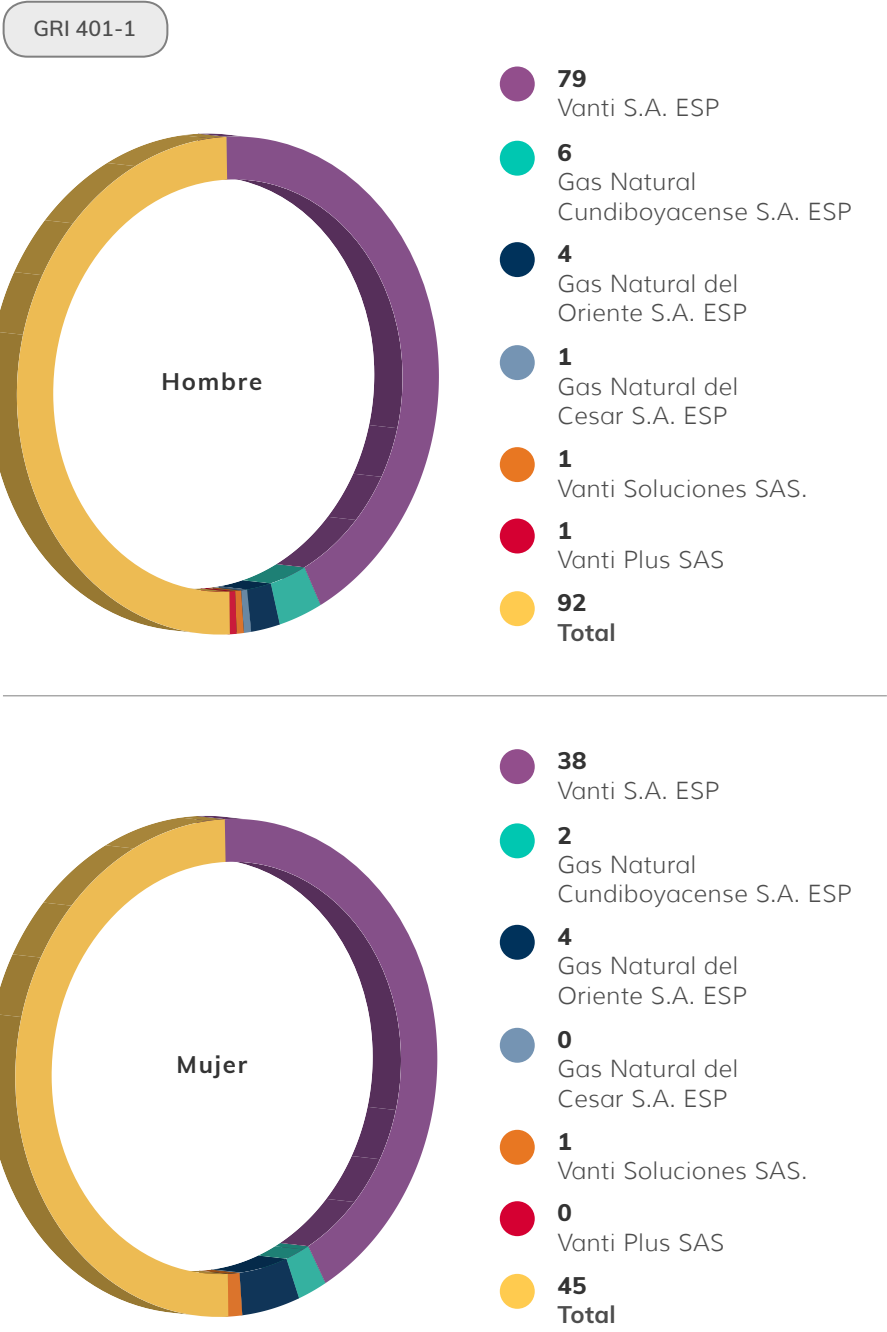
TIPO DE CONTRATOS DIRECTOS POR GÉNERO



DESGLOSE DE COLABORADORES POR ANTIGÜEDAD Y SOCIEDAD

	De 0 a 2 años	De 2 a 5 años	De 5 a 10 años	Más de 10 años
Vanti S.A. ESP	175	99	82	209
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	12	7	23	14
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	11	6	7	46
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	1	1	1	15
Vanti Soluciones SAS	3	3	13	8
Vanti Plus SAS	1	0	0	1
Total	203	116	126	293

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS CONTRATADOS
POR EL GRUPO VANTI POR GÉNERO



Índice de rotación

GRI 401-1/ ODS 8

Tuvimos un índice de rotación de 9,49%. Continuamos trabajando en acciones que permitan seguir reduciendo esta tasa.

Sociedad	Retiros de menores de 25 años		Retiros de 26-40 años		Retiros de 41-54 años		Retiros mayores de 54 años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Vanti S.A. ESP	2	0	19	14	10	6	4	1
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	0	0	4	1	0	0	0	0
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	0	1	0	0	1	0	0	1
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	0	0	0	0	0	0	0	0
Vanti Soluciones SAS	0	0	2	0	1	0	1	0
Vanti Plus SAS	0	0	0	0	1	0	1	0
Total	2	1	25	15	13	6	6	2

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.

Apuesta por la diversidad y la equidad

ODS 5

Desglose de colaboradores por edad, género y por sociedad

GRI 405-1

Contamos con un equipo humano conformado por un 38,89% de mujeres y 61,11% hombres.

Sociedad	Menores de 25 años		26-40 años		41-54 años		Mayores de 54 años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Vanti S.A. ESP	5	7	168	113	134	89	38	11
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	1	0	21	15	15	3	0	1
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	1	0	12	12	8	9	18	10
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	0	0	2	0	7	6	1	2
Vanti Soluciones SAS	0	0	7	6	12	2	0	0
Vanti Plus SAS	0	0	1	0		1	0	0
Total	7	7	211	146	176	110	57	24

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

GRI 405-2

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

Cargo	2020		Variación
	Hombre	Mujer	
Líder Senior	46.323.226	33.800.000	-27%
Líderes	9.144.533	8.006.514	-12%
Contribuidor Individual	3.004.271	3.242.843	8%

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

Salario base de sociedad sobre SMLV Colombia

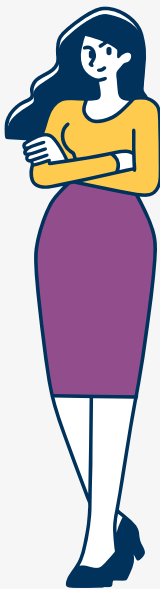
GRI 202-1

Sociedad	Salario mínimo en Vanti	Diferencia con SMLV Colombia
Vanti S.A. ESP	\$ 1.351.658	54%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP	\$ 1.730.122	97%
Gas Natural del Oriente S.A. ESP	\$ 1.517.479	73%
Gas Natural del Cesar S.A. ESP	\$ 1.210.388	38%
Vanti Soluciones SAS	\$ 1.506.171	72%
Vanti Plus SAS	\$ 2.082.272	137%

Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Todos los trabajadores que tuvieron licencia de maternidad o paternidad en 2020 regresaron a sus actividades luego de culminar el periodo.



Licencia de
maternidad



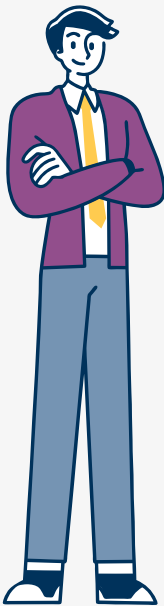
2020

6



2019

6



Licencia de
paternidad



2020

6



2019

16

Crecimiento personal y profesional

Formación y desarrollo

GRI 404-1 y 404-2

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, en 2020 continuamos fortaleciendo los procesos del ciclo de talento de la Compañía, para brindar oportunidades, entrenamiento y la adquisición de nuevas capacidades.

El proceso de formación tuvo como foco principal acompañar la transformación que trajo consigo la implementación del nuevo

sistema de información comercial (ISU), que cambió la forma como se realizaban diferentes actividades de negocio, por lo que se estableció un plan de entrenamiento que ofreciera el conocimiento técnico requerido para continuar la operación. Esto implicó entrenar a las diferentes áreas de negocio incluyendo las de soporte y las técnicas que gestionan sus procesos mediante el nuevo sistema (SAP).

Actualmente las iniciativas de formación que desarrollamos en la Compañía involucran a la población indistintamente de su estado y por tanto tienden a facilitar la empleabilidad continuada.

INICIATIVAS DESTACADAS

- Desarrollamos el nuevo modelo de *onboarding* y *crossboarding* como parte de nuestra estrategia para facilitar la adaptación al cargo de las personas y potenciar el valor que entregan a la Organización.
- Se generaron los primeros cursos tipo *e-learning* en *Success Factors* con el fin de consolidar nuestra universidad corporativa.
- Acompañamos la implementación de nuestro Sistema Comercial (ISU), y logramos el cubrimiento del 98% de la población incluyendo personal directo, temporales y contratistas.
- Entrenamos a nuestra gente en el nuevo modelo de desempeño con el que buscamos potenciar nuestro talento y hacerlo visible a la organización.
- Entrenamos a nuestros líderes en habilidades de retroalimentación, conversaciones *one on one* como parte de nuestro nuevo modelo de desempeño, que permite generar espacios de crecimiento para el colaborador en comunicación directa con su líder.

GRI 404-2

El 72,5% de nuestros trabajadores nuevos recibieron el proceso de *onboarding*.



Evaluaciones de desempeño

VANTI FD1 / GRI 404-3

Realizamos evaluaciones de desempeño a nuestros trabajadores, con el fin de conocer el balance de su gestión, oportunidades de mejora y aspectos clave de éxito, para la definición de planes de desarrollo que permitan el cumplimiento de las metas y el progreso de las habilidades.

Este año implementamos el módulo de gestión del desempeño en *Success Factors*, con el que logramos la consolidación y mejor trazabilidad de cada uno de los momentos dentro de la evaluación; también facilitamos el uso de herramientas tecnológicas a nuestros empleados y mayor empoderamiento del líder en el proceso.

De igual modo, fortalecimos el proceso de fijación de objetivos, implementando la herramienta de calibración de objetivos, que permite garantizar la alineación con las metas del negocio.

Dentro del total de la plantilla a cierre de 2020, de 738 colaboradores, 687 cuentan con un proceso de evaluación de desempeño, clasificados en dos grupos: el primero cuenta con objetivos y competencias y el segundo se compone de valoración únicamente de competencias. Durante los primeros meses de 2021 se estará consolidando el proceso de evaluación de 2020.

Selección y movilidad interna

VANTI GT2

Garantizamos procesos de alta calidad con objetivos transparentes, con el fin de contar con el mejor talento humano que nos permita apalancar los resultados y nuevos retos del negocio, empleando prácticas actualizadas y estandarizadas como por ejemplo, el nuevo proceso de selección. Adicionalmente, en 2020, el nivel de satisfacción de los líderes en el proceso de selección fue de 4/5 según la encuesta de percepción.

Sistema de reconocimiento

VANTI FD2

En el programa **Inspiradores Vanti** reconocemos a aquellos que de manera evidente representan con su gestión y comportamiento la esencia de la Compañía y aportan a la consolidación de los valores corporativos.

En la segunda versión del programa contamos con 29 postulaciones en cinco categorías. En total logramos reconocer a 11 personas que demostraron un gran conocimiento, constancia, esfuerzo y vocación de siempre dar más, más a la Compañía, más a su equipo de trabajo, más a los usuarios y clientes, más como líderes, más como colegas y como amigos.

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR ESQUEMA, CATEGORÍA Y GÉNERO

Esquema de evaluación	Sistema de Gestión por Objetivos (GOV)		Desempeño por Objetivos No GOV		Evaluación de Competencias		Porcentaje empleados evaluados a cierre de periodo	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Género/ años								
Hombres	167	159	85	50	100	208	52,4%	92,5%
Mujeres	109	91	66	81	49	98	33,3%	94,1%
Total	276	250	151	131	149	306	85,7%	93,1%

Libertad de asociación

GRI 102-41

En 2020, aproximadamente el 75% de nuestros trabajadores estuvo amparado por convenciones colectivas (9%) o por pactos colectivos y acuerdos individuales (66%). El 25% restante de los empleados pertenece al grupo de los excluidos de convenios y reciben un paquete de beneficios extralegales diseñado específicamente para ellos.

Adicionalmente, negociamos una nueva Convención Colectiva de Trabajo con la organización sindical USO, a la cual pertenecen algunos de los trabajadores de Gas Natural del Oriente S.A. ESP. El proceso de negociación se desarrolló de manera amigable y cerró dentro de los límites legales establecidos para el efecto. La nueva Convención tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022. Los demás acuerdos se mantuvieron vigentes, de acuerdo con lo establecido en las negociaciones anteriores.



PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFILIADOS A UN SINDICATO O COBIJADOS POR PACTO COLECTIVO, CONVENCIÓN O ACUERDO POR SOCIEDAD

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

Bienestar

VANTI B1

Seguimos comprometidos con la calidad de vida de nuestros trabajadores. Sin embargo, repensamos el bienestar para cada uno de ellos, teniendo en cuenta los retos que se presentaron en 2020. Por esta razón implementamos programas virtuales, con el fin de brindar espacios de encuentro diferentes a los laborales, para que nuestros trabajadores fortalezcan sus capacidades y afiancen los vínculos con sus familias.

Durante 2020 realizamos programas relacionados con el bienestar mental y físico, continuamos con la atención de trabajadores en fechas especiales como nacimientos, condolencias, entre otros; programamos jornadas de recreación y de cultura en las que contamos con la participación de 16.198 personas entre trabajadores y sus familias.



Más de 60 actividades, 44 horas de bienestar y la participación total de 8.099 trabajadores y sus familias.



Acompañamiento en medio de la pandemia.



Programas virtuales para nuestros trabajadores y sus familias.

#EnVantiCuidamosDeTi y los viernes culturales nos permitieron estar cerca y suplir oportunamente las necesidades de nuestros trabajadores en 2020.

ADICIONALMENTE, CONTAMOS CON DIFERENTES BENEFICIOS COMO ASISTENCIAS, MEDICINA PREPAGADA, PÓLIZAS, EDUCACIÓN Y RECREACIÓN.

Tipo de Cargo	Categoría	Beneficios	Número de trabajadores beneficiados	Número de familiares beneficiados	Inversión (\$)	
Líder Senior	Salud	Medicina Prepagada	7	31	100.922.576	
	Asistencias	Póliza de vida	8	0	16.670.755	
		Póliza exequial	8	42	1.078.568	
Líderes	Salud	Medicina Prepagada	200	743	958.230.271	
		Plan Odontológico	50	0	23.885.014	
	Educación	Auxilios a hijos de empleados	20	31	18.337.179	
	Recreación	Bonos Vacacionales	33	0	7.448.896	
	Asistencias	Póliza de vida	216	0	96.773.431	
		Póliza exequial	216	781	29.121.347	
	Contribuidor Individual	Salud	Medicina Prepagada	508	2217	1.804.726.300
			Plan Odontológico	442	0	196.986.691
Vivienda		Vivienda	1	0	2.500.000	
Educación		Auxilios a hijos de empleados	205	286	150.647.956	
Recreación		Bonos Vacacionales	301	0	67.074.112	
Asistencias		Póliza de vida	585	0	94.062.054	
		Póliza exequial	585	2083	78.870.314	

Salud integral

GRI 403-2 / ODS 3 y 8

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 en nuestras instalaciones.

El “Candado de Seguridad” es una estrategia propia que busca hacer un recorrido por el 100% de las actividades y procesos para actualizar la identificación de los peligros a los que están expuestos los trabajadores directos o contratistas e identificar las barreras óptimas para minimizar los riesgos y dar prioridad a los peligros de alto riesgo.

La estrategia incluye cinco etapas que nos permiten identificar, clasificar, definir, implementar y desplegar estrategias en materia de seguridad en cada una de las actividades estudiadas.

Adicionalmente, contamos con el Sistema de Gestión SST como parte del Sistema Integrado de Gestión de la Compañía, con el que se busca asegurar y fortalecer la disponibilidad de los recursos necesarios para su operación, y respaldar la importancia del enfoque preventivo.

Pese a los grandes retos que trajo la pandemia por el virus SARS COV-2 (COVID-19), continuamos centrando nuestro interés en el mantenimiento e implementación de las barreras de control, gracias a las matrices de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPER-DEC), los estándares del Sistema de Gestión, que se identifican o complementan con la aplicación de herramientas como el Control Preventivo Previo, inspecciones preoperacionales,

Formato de Tolerancia Cero, Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS) o las Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS), las tres últimas disponibles en la plataforma ProSafety.

De esta forma, con la ejecución de los diferentes componentes del Sistema de Gestión SST, la correcta y oportuna aplicación de las herramientas mencionadas hemos reducido los accidentes de trabajo.



INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD

VANTI SSEC2

Indicador	2020
Total accidentes catalogados como high risk (con y sin contacto)	4 (3 HRI sin contacto, 1 HRI con contacto, 0 fatalidades)
Total accidentes catalogados como medium risk (con días de incapacidad)	104
Índice de Frecuencia	8,33
Índice de Severidad	51,85
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Lesiones superficiales (28%)
	Heridas superficiales (17%)
	Heridas abiertas (17%)
	Esguinces y torceduras (8%)
Principales causas que generaron accidentes e incidentes laborales	Tránsito de motocicletas (51%)
	Mordeduras de perros (15%)
	Riesgo mecánico (14%)

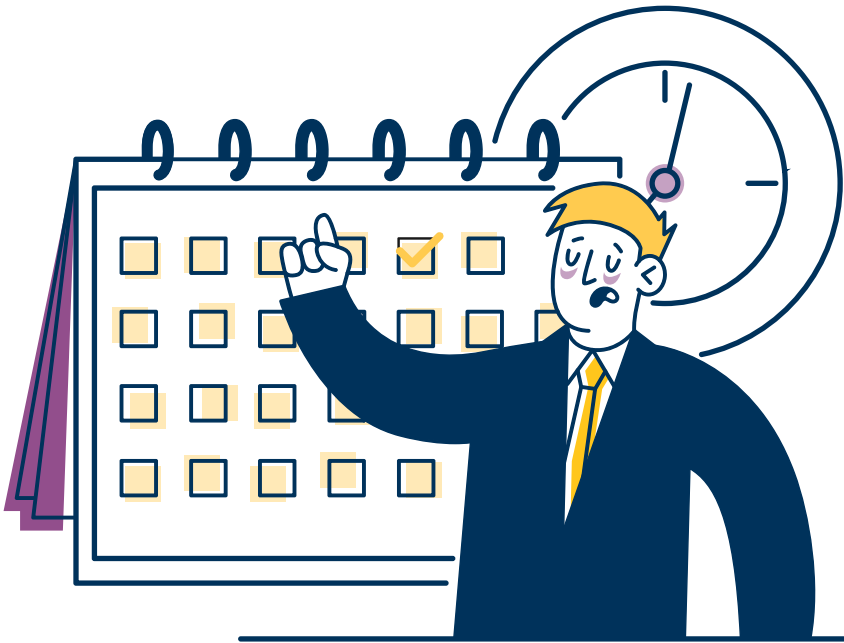
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo por cada millón de Horas Hombre Trabajadas (Accidentes con 2 o más días perdidos).

Índice de Severidad de accidentes de trabajo por cada millón de Horas Hombre trabajadas (Accidentes con 2 o más días perdidos).

ENFERMEDADES LABORALES (EL)

Durante 2020 no se presentaron enfermedades laborales, es decir, su incidencia fue cero.

	Vanti S.A. ESP	Gas Natural del Oriente S.A. ESP	Gas Natural Cun- diboyacense S.A. ESP	Gas Natural del Cesar S.A. ESP	Vanti Soluciones SAS.
ENF LAB (EL)	5	2	0	1	0
POBLACION	529	67	51	18	30
EL acumulado (prevalencia)	0,95%	2,99%	0,00%	5,56%	0,00%
EL nuevo (incidencia)	0	0	0	0	0



El ausentismo relacionado con estas enfermeda-
des fue de cero días. Sin embargo, el relaciona-
do con eventos laborales se muestra en la tabla
siguiente y corresponde a accidentes de trabajo.

Indicador	Vanti S.A. ESP		Gas Natural del Oriente S.A. ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP		Gas Natural del Cesar S.A. ESP		Vanti Soluciones SAS.	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de Casos por EL (NC)	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Días Perdidos por EL (DP)	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Índice de absentismo*	0,06	0	0	0	0	0,07	0	0	0	0
Muertes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Calculo para este índice es: # de horas por EL/Horas hombre trabajadas*100

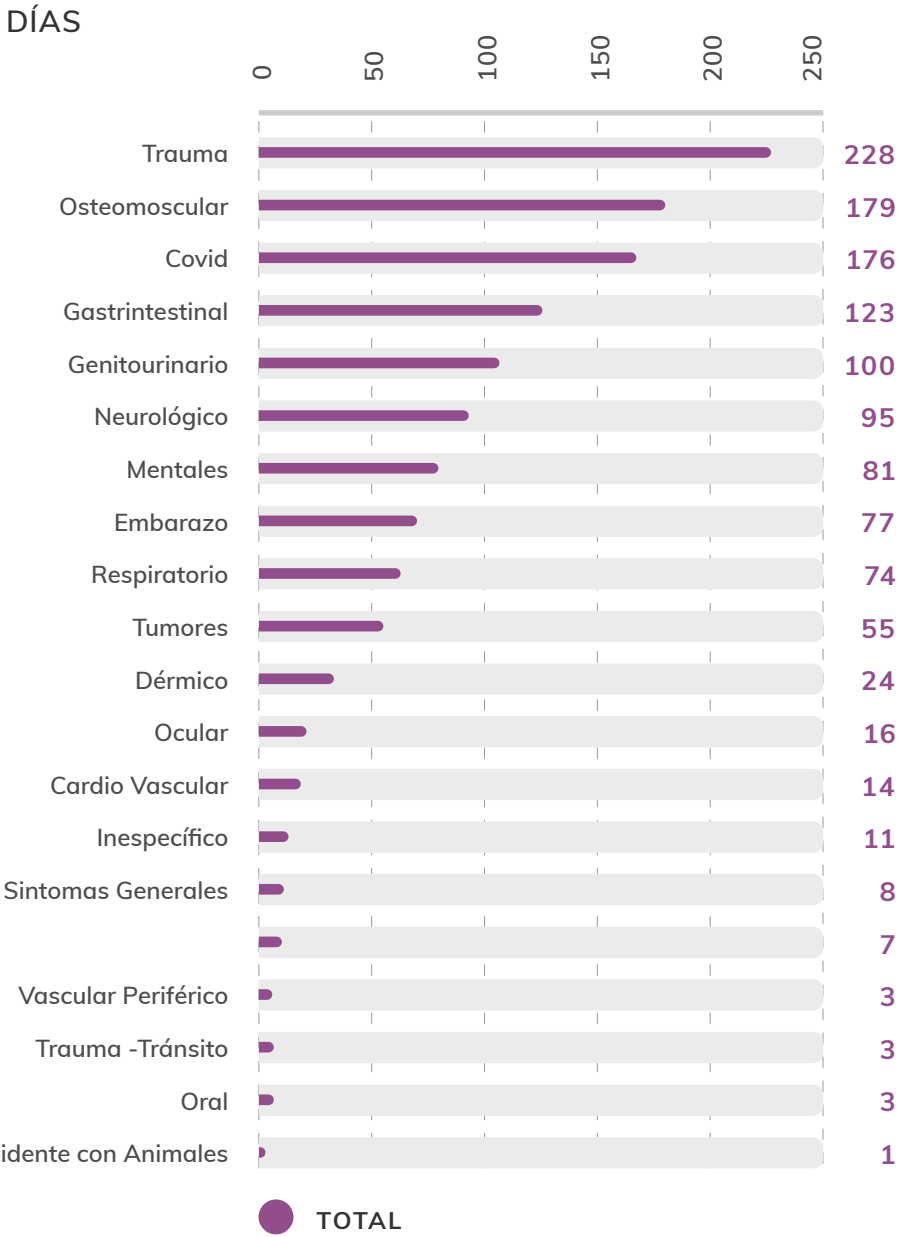
Enfermedades no laborales (ENL)

El ausentismo por enfermedad no laboral en 2020 se refleja en la siguiente tabla.

Indicador	Vanti S.A. ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP		Gas Natural del Oriente S.A. ESP		Gas Natural del Cesar S.A. ESP		Vanti Soluciones SAS.		Vanti Plus SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de Casos por ENL (NC)	105	90	2	5	4	17	2	2	1	4	0	0
Días Perdidos por ENL (DP)	617	469	26	29	17	75	15	4	3	13	0	0
Índice de absentismo por ENL*	3,89	2,96	1,70	1,90	0,85	3,73	2,78	0,74	0,33	1,44	0	0
Muertes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*El cálculo para este índice es: # horas perdidas por ENL/ Horas hombre trabajadas * 100

Las principales causas se relacionan con trauma (no ocupacional), patologías del sistema osteomuscular y la COVID-19. Para controlar el ausentismo osteomuscular durante 2021 definiremos un programa de intervención tanto en el ámbito administrativo como en el operativo.



» 5.387 horas hombre de capacitaciones enfocadas en promoción y prevención, como trabajo seguro en alturas, protocolos de bioseguridad ante la COVID-19, seguridad vial, uso y mantenimiento de elementos de protección personal, hábitos de vida saludable, entre otros.



» Inducción en HSE a 176 trabajadores de plantilla, aprendices y temporales.



NUESTRO ENTORNO

- Contribución a la sociedad
- Entorno ambiental
 - » Clima y aire
 - » Ecoeficiencia y Gestión de Residuos

Contribución a la sociedad

VANTI ASE1, ASE2 y USGN1

En Vanti creemos en la integración positiva con el entorno, mediante el diálogo abierto y acciones que nos permitan contribuir al desarrollo de las regiones donde operamos y del país.

Consolidamos nuestra contribución a la sociedad por medio de tres ejes que nos permiten ser una Compañía socialmente responsable. En cada eje estructuramos programas, con el fin de generar un impacto positivo en la población y trabajar de la mano con entidades locales. En 2020 emprendimos actividades dentro de los ejes de desarrollo social para el negocio y la solidaridad, y esperamos en 2021, fortalecer el eje de medio ambiente.

A pesar de la pandemia y de los cierres de actividades registrados en 2020, nuestra labor no paró. Más de 5.900 personas participaron en nuestras actividades.

- Entregamos 4.300 kits con útiles escolares de grado primero a quinto de primaria, en Bogotá y la zona cundiboyacense.
- Participamos en dos ferias de servicio al ciudadano programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde a través del taller lúdico sobre el uso seguro del gas, logramos impactar a más de mil personas.
- Dictamos 20 charlas sobre el uso seguro del gas: 508 personas conocieron las características, riesgos, señales y recomendaciones en el uso del servicio, mediante acciones pedagógicas.

- Desarrollamos una nueva versión del programa Gastronomía para Crecer, que tiene como fin aportar al desarrollo del sector gastronómico y ofrecer becas a usuarios de nuestro servicio, conocedores o con experiencia en cocina, para que fortalezcan sus competencias y capacidades en el Diplomado en Cocina Tradicional Colombiana, en alianza con la Fundación Universitaria del Área Andina y la Fundación Leonor Espinosa (FUNLEO). Para esta versión las clases fueron dictadas de manera virtual teniendo en cuenta la contingencia. Finalmente graduamos a 28 estudiantes.
- En alianza con la Gobernación del Cesar entregamos 895 textos para apoyar el programa “Mi barrio es una biblioteca”, cuyo propósito es aumentar los índices de lectura en el Departamento.
- Fortalecimos la cultura regional de Santander con la utilización de medios digitales, y apoyamos el concierto virtual “Navidad es querer”, realizado por la Corporación Mochila Cantora con 4900 reproducciones en Facebook y 2458 en YouTube.
- Con el propósito de ayudar a las familias de nuestros contratistas y aliados que pasaron dificultades, entregamos cerca de dos mil bonos de mercado por un valor de 200 mil pesos cada uno, en las diferentes ciudades en donde prestamos el servicio, entre otras acciones para apoyar esta difícil situación.



DESARROLLO SOCIAL PARA EL NEGOCIO

- » **Creciendo juntos:** proyectos sociales asociados al uso del gas natural.
- » **Vanti cerca de ti:** Vanti al parque, Sala interactiva Vanti Sostenible, talleres, ferias de servicio al ciudadano, charlas sobre el uso seguro y eficiente y la importancia de la revisión periódica.



MEDIO AMBIENTE

- » Proyectos ambientales relacionados con la calidad del aire.



SOLIDARIDAD

- » Kits escolares.
- » Otros de acuerdo con el contexto (como bonos de mercado, computadores).
- » Apoyo para el desarrollo de los principios del Pacto Global (DDHH, ambientales, corrupción, laborales, ODS).

Entorno ambiental

VANTI EA1 y EA2 /GRI 102-11

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

Nuestra estrategia ambiental se enmarca en la evaluación de riesgos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y en 2020 continuamos con el trabajo realizado en 2019, mediante el cual nos aseguramos del nivel de control de los impactos am-

bientales como la gestión de residuos y control ambiental en obras; el nivel de control de los requisitos legales ambientales; el aumento en las cifras de consumo de agua, energía y papel en las instalaciones de mayor tamaño; los riesgos en las actividades operativas por contingencias ambientales como derrames y fugas que puedan generar contaminación ambiental no controlada, entre otros.

Trabajamos en torno a dos ejes estratégicos:



CLIMA Y AIRE

- » Dirigido a mitigar el impacto para el cambio climático, la contaminación atmosférica y la huella de carbono.



ECOEficiencia Y GESTIÓN DE RESIDUOS

- » Relacionada con repensar, reutilizar, reparar, restaurar, remanufacturar, reducir, reproponer, reciclar y recuperar los residuos y materiales.

Clima y aire

Para la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y el cambio climático focalizamos esfuerzos en impulsar en la ciudad el uso de gas natural como combustible menos contaminante buscando contribuir a la reducción gradual principalmente de las emisiones de material particulado.

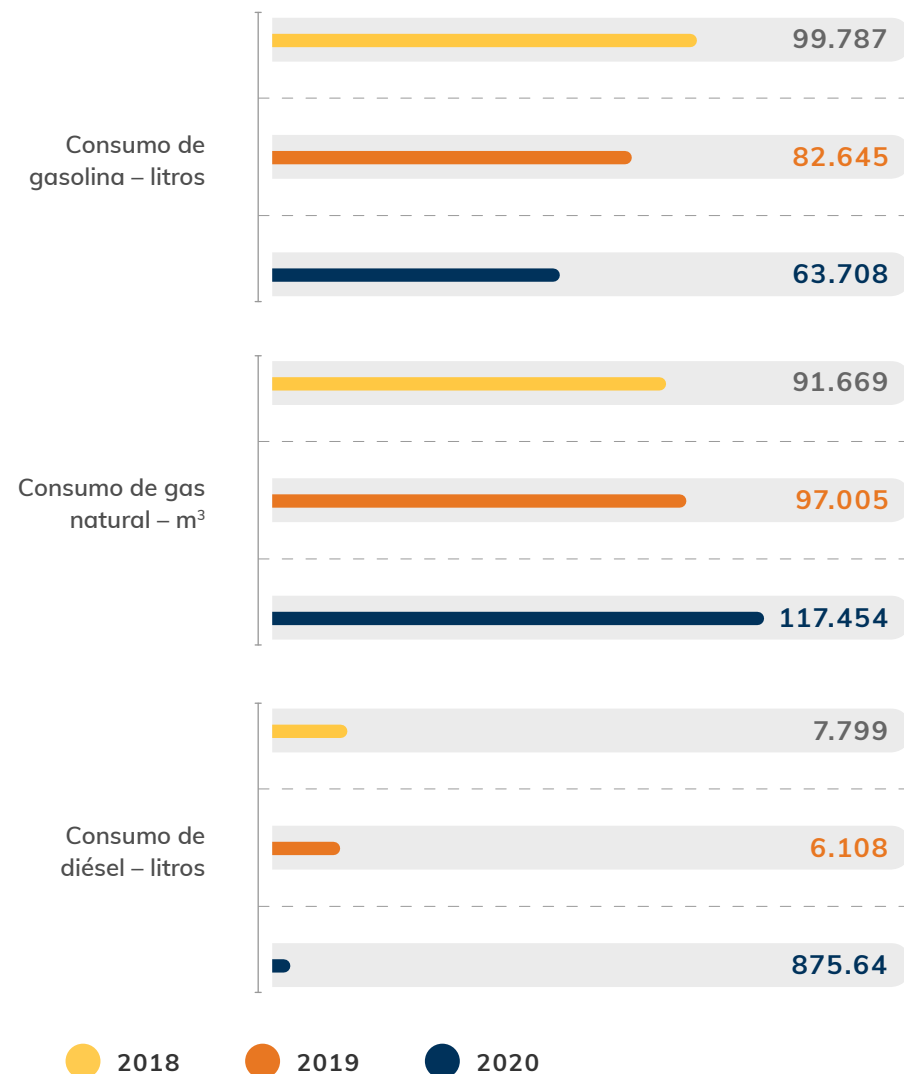
Energía y emisiones directas

GRI 305-1 y 305-5

Las emisiones directas proceden de fuentes que nosotros controlamos.

Consumo de combustibles en flota propia

En 2020 se presentó una reducción del 22,9% y 51,9% en el consumo de gasolina y diésel, respectivamente, comparados con los consumos del año anterior. La diferencia en las cantidades de consumo de diésel se deben principalmente a que ningún vehículo de la flota de Vanti opera con este combustible, en su mayoría son duales y en 2020 se introdujeron 16 unidades dedicadas. Sin embargo, los vehículos que se proporcionan como sustitutos, en algunas ocasiones son diésel, por esta razón, el consumo de este combustible es mucho menor a los demás combustibles que se usan. Por lo anterior, el consumo de gas natural aumentó en un 17,4% comparado con el año inmediatamente anterior.



Nota: factores de emisión para el cálculo en kgCO₂: diésel, 74,1 kg CO₂/GJ; gas natural: 56,1 kg CO₂/GJ y gasolina, 69,3kg CO₂/GJ.

La disminución presentada en el 2020 está relacionada a la emergencia sanitaria respecto a la cifras reportadas en 2018-2019.

EMISIONES FUENTES MÓVILES



Emisiones fugitivas de metano (CH₄)

En 2020 no registramos las emisiones de metano. Se está normalizando el modelo de pérdidas para la distribución de gas para contar con una medición confiable y verificable en 2021. Actualmente se está adoptando el modelo de pérdidas definido por Marcogaz, 2019 denominado: *Assessment of methane emissions for gas Transmission and Distribution system operators*.

Con la estandarización del modelo de pérdidas se avanzará adicionalmente en el inicio de la implementación del estándar ISO 14064. Por tanto, esperamos reportarlo en nuestro próximo Informe de Sostenibilidad.

Emisiones a la atmósfera por rotura de red

A causa de las roturas de la red de distribución ocasionadas por trabajos de terceros, durante el 2020 se registraron emisiones a la atmósfera de 963.595 m³ de gas natural.

Las acciones para mitigar estos hechos las describimos en el capítulo de "Nuestro Negocio", en la sección de comprometidos con la seguridad, roturas de red.

Energía y emisiones indirectas

GRI 305-2

El total de energía indirecta se divide entre la consumida en actividades de distribución de gas natural en Estaciones de Servicio (EDS) y la utilizada en las sedes o centros de trabajo.

- En 2020 para las sedes administrativas y centros de atención se presentó una reducción del 4,10% pasando de 53.867 GJ a 51654,22 GJ.

- Las emisiones indirectas por distribución en EDS – ton CO2 se incrementaron en un 5%, asociado a la entrada en operación de patios del SITP que no tenían registro del periodo anterior.
- Las emisiones de centros de trabajo – ton CO2 se redujeron en un 17%.

Las reducciones encontradas se asocian al aislamiento preventivo por la COVID-19 y el comportamiento de las cifras es atípico por dicho contexto.

Energía y emisiones indirectas	2018	2019	2020
Total energía indirecta consumida – GJ	51.038	53.867	51654,22
Emisiones por distribución en EDS– Kg CO ₂ *	2.394.543	2.532.602	2.665.497
Emisiones Centros de trabajo – Kg CO ₂ *	395.722	413.601	342.930
Emisiones por puesto de trabajo – Kg CO ₂	371	297	457

*Factor de emisión para la energía eléctrica en 2020: 0,20967 TonCO2 /MWh



Protección del entorno

Durante 2020 continuamos trabajando en temas de sensibilización y fomento de la conservación del medio ambiente y la protección de los recursos naturales.

Desarrollamos una actividad de siembra de árboles “Aprende de los árboles y del medio ambiente en época de pandemia”, en el que sembramos 820 árboles nativos en la cuenca y en la zona de ribera del río Bogotá a la altura de Suesca (Cundinamarca); esta siembra generó una captura de 273.06 toneladas de CO2 equivalente a lo largo de 10 a 15 años, depurando las aguas y dándole vida al río en este sector, además de crear importantes corredores biológicos. La asistencia de los participantes fue de manera virtual y en compañía de sus familias y amigos y los colaboradores de la Fundación al Verde Vivo transmitieron en vivo la jornada de siembra en el lugar.

PROTECCIÓN DEL ENTORNO

Indicador	2020
Tamaño y ubicación de las áreas protegidas o restauradas	Ribera del río Bogotá a la altura de Suesca (Cundinamarca). Los árboles se sembraron en 2.700 m.
Alianzas para la protección o restauración de áreas de hábitats distintos a los supervisados por la organización	Actualmente trabajamos en alianza con la Fundación Al Verde Vivo, con la que se realizan jornadas de siembra de árboles y otras actividades como sensibilizaciones y talleres.
Número de árboles sembrados y Ton de CO2 compensadas como resultado de esta siembra	En 2020 se sembraron 820 árboles nativos que generan una captura de 273.06 toneladas de CO ₂ equivalente a lo largo de 10 a 15 años.

Ecoeficiencia y
Gestión de Residuos

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. Estas son nuestras acciones con respecto a los materiales y residuos.

Gestión responsable de materiales y residuos

Residuos

GRI 306-2

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS EN CENTROS DE TRABAJO –TON

Residuo	2018	2019	2020
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEEs	1,6	3,45	3,89
Pilas alcalinas	0,34	0,25	0,19
Cartuchos tóner	0,2	0,79	0,005
Luminarias	0,12	0,3	0,0255
Medicamentos vencidos	0,03	0,04	0,0081
Aceite usado	0,07	0,01	0
Residuos sólidos contaminados	0,12	0,46	0,29
Madera	-	0,037	0,12
Total	2.48	5,34	4,53

Se evidencia una reducción en la generación de residuos peligrosos en sedes del 15% con respecto a 2019, producidos en actividades de mantenimiento locativo y requerimientos en la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). El 90,1% de los residuos se aprovechó para reciclaje.

Se registró un aumento del 1,8% en este tipo de residuos, representado especialmente en mayor generación de residuos de filtros y lodos contaminados. El 24,48% de los residuos se aprovechó para reciclaje.



RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS EN DISTRIBUCIÓN – TON

Tipo de residuo	2018	2019	2020
Aceite usado	2,282	1,66	2,15
Aerosoles	0,089	0,057	0,034
Caucho contaminado	0,139	0,221	0,197
Baterías de plomo	0,004	0,085	0,303
Cartón contaminado	0,025	0,002	0,008
Envases vacíos contaminados	0,12	0,088	0,01
Eléctricos y electrónicos	0	0,442	0
EPP Contaminado	0,379	0,392	0,371
Filtros de aceite	0,005	0,02	0,007
Filtros de aire	0,495	0,554	1,138
Lanillas - estopas	0,22	0,706	0,864
Luminarias	0	0.014	0

Tipo de residuo	2018	2019	2020
Manguera contaminada	0,049	0,006	0,013
Pilas alcalinas	0	0.018	0
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburo	1.642	1,058	0,850
Tierra – lodos contaminados con hidrocarburo	2,943	3,612	4,221
Vidrio contaminado	0,009	0	0
Baterías UPS	0,386	0,321	0
Bandas, algodón y gasas	0,001	0	0
ACPM Contaminado	0	0,003	0
Fibra de Vidrio	0	0,072	0
Dotación Usada	0	0.659	0
Total	8,79	9,99	10,17

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS EN CENTROS DE TRABAJO –TON–

Residuo	2018	2019	2020
Escombros	40,34	30,04	5,53
Residuos Ordinarios	21,65	24,27	18.253,70
Papel y cartón	20,96	13,68	2,24
Chatarra	3,1	0,46	0,067
Madera *	3,67	0,02	0
Plástico	1,53	1,37	0,403
Vidrio o porcelana	0,5	0,44	0,125
CD Usados	0,01	0,05	0
Tapas Plásticas	0,06	0,16	0,056
Poda	0,17	-	0
Bagazo de café	2,84	2,42	No reportado
Total	94,83	72,9	5,936

*Incluyen en esta categoría muebles de oficina, sillas y muebles de madera

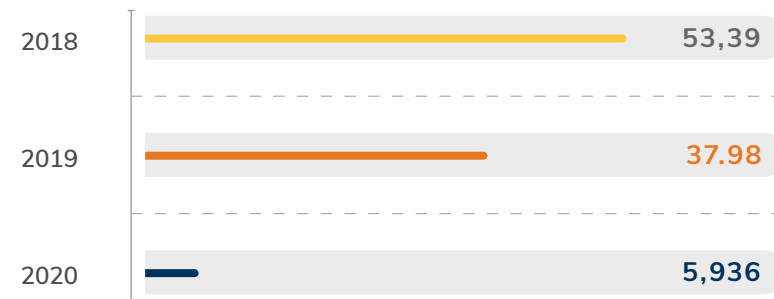
Se reporta una disminución del 91% en la cantidad de residuos no peligrosos generados en sedes. Esto debido a la disminución de los Residuos de Construcción y Demolición (RCD), ya que se realizaron menos intervenciones locativas respecto al año anterior. Igualmente se redujo el consumo de papel y cartón en las sedes, debido al aislamiento preventivo por la COVID-19. El 39,76% de los residuos se aprovechó para reciclaje.

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS EN DISTRIBUCIÓN –TON

Residuo	2018	2019	2020
Chatarra	7,39	15,01	21,53
Material metálico impregnado (medidores, reguladores, piezas metálicas)	11,78	11,05	0
Polietileno	4,97	5,8	4
Guayas y precintos	1,14	0,87	0,29
Madera	0,04	0	0,12
Plástico	0,45	1,05	0
Asimilables a urbanos	0,05	0.34	4,67
Escombros	0,47	1,66	0,015
Caucho	0,001	0	0
Total	26,29	35,78	30,65

Se evidencia una reducción 14,35% de los residuos no peligrosos generados en la operación, relacionada con la disminución de desarrollo de proyectos y actividades de mantenimiento por el aislamiento preventivo por la COVID-19. El 71,2% de los residuos se aprovechó para reciclaje.

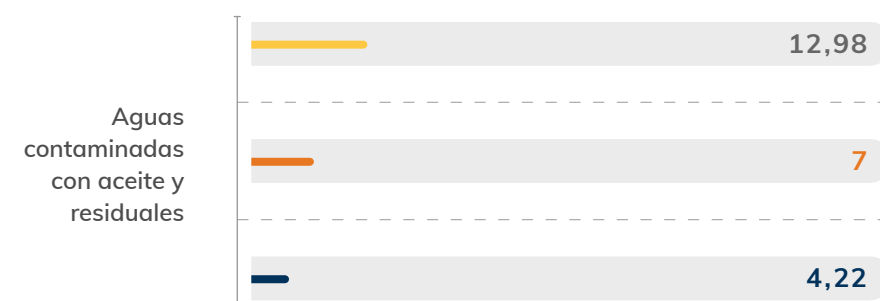
RESIDUOS SÓLIDOS POR PUESTO DE TRABAJO – KG-



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 generar impacto.

Se observa una disminución relacionada con el aislamiento preventivo de la COVID-19.

RESIDUOS DE LÍQUIDOS EN INSTALACIONES OPERATIVAS– TONELADAS-



● 2018 ● 2019 ● 2020



En Vanti, trabajamos por cuidar el medio ambiente y contamos con un enfoque preventivo dentro de nuestras operaciones. Cumplimos los requisitos legales ambientales y con la gestión adecuada de los residuos.



ANEXOS

Tabla de índice de contenidos GRI

Contenidos generales

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta	Criterio COP Pacto Global
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	6 Grupo Vanti conformado por: Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP, Gas Natural del Cesar S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, Vanti Soluciones SAS y Vanti Plus SAS	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9	22
102-3	Ubicación de la sede	Calle 71A #5-38 Bogotá, Colombia	
102-4	Ubicación de las operaciones	10	22
102-5	Propiedad y forma jurídica	6 y 10	23
102-6	Mercados servidos	9	22
102-7	Tamaño de la organización	11	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	58	6
102-9	Cadena de suministro	9	2
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6 Este año cancelamos las acciones de la Compañía en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) y en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC)	
102-11	Principio o enfoque de precaución	72	9

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta	Criterio COP Pacto Global
102-12	Iniciativas externas	6 Las organizaciones a las que hemos decidido adherirnos y con las que compartimos enfoques de acción son: Red del Pacto Global en Colombia, Naturgas, Andesco, Fenalco y Camacol	15
102-13	Afiliación a asociaciones	Las organizaciones a las que hemos decidido adherirnos y con las que compartimos enfoques de acción son: Red del Pacto Global en Colombia, Naturgas, Andesco, Fenalco y Camacol	18
Estrategia			
102-14	Declaración del Presidente	6	19
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	16	17, 18,19,20,21
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	16	12,17,18,19,20,21
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25	10, 12
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	21	2
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Encuentre composición accionaria de las empresas filiales de Vanti S.A. ESP, sus juntas directivas, perfiles y demás asociadas con los estatutos de la Sociedad, el Reglamento de la Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno en www.grupovanti.com/conocenos/inversionistas	23
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	17	3
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	65	6

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta	Criterio COP Pacto Global
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17	3
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17	3, 21
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	19 No realizamos una actualización del ejercicio de materialidad en 2020. Por tanto, invitamos a los grupos de interés a revisar el listado en el IS2019	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Grupo Vanti conformado por: Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP, Gas Natural del Cesar S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, Vanti Soluciones SAS y Vanti Plus SAS	
102-46	Definición de contenido de reporte y límite de temas	19	
102-47	Lista de temas materiales	19 No realizamos una actualización del ejercicio de materialidad en el 2020. Por lo tanto, invitamos a los Grupos de interés a revisar el listado en el IS2019	
102-48	Reexpresión de la información	3	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	
102-50	Periodo objeto del informe	3	
102-51	Fecha del último informe	3	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	3	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	jvalencias@grupovanti.com	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3	
102-55	Índice de contenidos GRI	80	
102-56	Verificación externa	3	24

Contenidos específicos GRI

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/Principios Vanti
Económicos			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31	Principio 1 de Vanti
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo con respecto al salario mínimo local	62	ODS 8 Principio 5 de Vanti
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	23	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11	Principio 1 de Vanti
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	53	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	24	COP 12,17,18,19,20,21 ODS 16 Principio 4 de Vanti
Ambientales			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	72	COP 16 ODS 13 Principio 6 de Vanti
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	74	COP 16 ODS 13 Principio 6 de Vanti

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/Principios Vanti
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	72	COP 16 ODS 13 Principio 6 de Vanti
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	75	COP 16 Principio 6 de Vanti
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	55 Los datos registrados corresponden a las actividades de auditoría general realizada desde HSE, no obstante, los controles operacionales y registros de información se custodian en los libros de obra como documentos físicos. Se trabajará para contar con las estadísticas de los controles ejecutados en obra, en especial para los impactos ambientales significativos y poder mejorar el contenido del reporte.	COP 13 Principio 6 de Vanti
Sociales			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60	ODS 8 Principio 5 de Vanti
401-3	Permiso maternidad/paternidad	62	ODS 5 Principio 5 de Vanti
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Vanti cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Principio 2 de Vanti
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	67	Principio 2 de Vanti

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP/ODS/Principios Vanti
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	63	Principio 5 de Vanti
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	63	Principio 5 de Vanti
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	64	COP 11 Principio 5 de Vanti
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23 y 61	ODS 5 Principio 5 de Vanti
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62	ODS 5 Principio 5 de Vanti
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2020 no se presentaron casos de discriminación	COP 12
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos en derechos humanos	Durante 2020 el 100% del personal de vigilancia que opera para la Compañía recibió formación en materia de derechos humanos	COP 6
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	27	COP 6 ODS 16 Principio 5 de Vanti
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	27 Grupo Vanti se encuentra en un proceso de implementación de cláusulas corporativas entre las que están las cláusulas de derechos humanos. Sin embargo, en la actualidad, no se cuenta con el número de contratos que contienen estas cláusulas, y para esto como Compañía estamos estandarizando estos procesos, con el fin de poder reportar esta información en futuros informes.	COP 5 y 9 ODS 16 Principio 5 de Vanti

Contenidos propios por principios de Sostenibilidad de Vanti

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Principio # 1: Generar crecimiento rentable y sostenible			
Vanti DN - Desempeño del Negocio			
Vanti DN1	Modelo de Sostenibilidad alineado con los ODS	19	COP 1 ODS 3, 5, 7,8,9 y16
Vanti DN2	Cobertura clientes residencial y comercial	32	COP 22 ODS 7
Vanti DN3	Proyectos de masificación de los servicios residencial y comercial	32	ODS 7
Vanti DN4	Cobertura grandes clientes (industria y mercado de comercios institucionales)	32	COP 22 ODS 7 y 9
Vanti DN5	Proyectos de masificación mercado de grandes clientes	32	ODS 7 y 9
Vanti DN6	Número de instalaciones de vehículos a gas natural vehicular por sociedad	34	COP 4
Vanti DN7	Promoción e incentivos para el uso del gas natural vehicular	34	COP 4
Vanti DN8	Financiación de instalaciones de GNV a través de la factura de Vanti	35	COP 4

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti DN9	Volumen de venta por estaciones de servicio propias, de terceros y ATR	36	COP 4 ODS 7
Vanti DN10	Vehículos dedicados a gas natural para transporte de pasajeros	36	ODS 9
Vanti DN11	Vehículos dedicados a gas natural para transporte de carga	36	ODS 9
Vanti DN12	Comercialización de excedentes o faltantes de suministro y transporte de gas	37	ODS 7
Vanti DN13	Comercialización y mantenimiento de artefactos a gas natural	38	
Vanti ANTR - Aprovevisionamiento, normativa, tarifas y regulación			
Vanti ANTR1	Regulación del contexto del sector del gas	Ver en el Informe de Gestión de Vanti S.A. ESP	
Vanti ANTR2	Compra, transporte y venta de gas natural	Ver en el Informe de Gestión de Vanti S.A. ESP	ODS 7
Principio # 2: Trabajar por la excelencia y eficiencia operativa			
Vanti SSEC - Seguridad y salud de empleados y contratistas			
Vanti SSEC1	Evaluaciones de seguridad y salud para proveedores	56	COP 21
Vanti SSEC2	Dolencias o enfermedades laborales	67	
Vanti IC - Innovación y calidad de procesos			
Vanti IC1	Sistema Integrado de Gestión (SIG)	13	

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti IC2	Proyectos especiales de I+D	28	
Vanti SCC - Suministro confiable y continuo			
Vanti SCC1	Productos Servihogar y clientes activos	37	ODS 3
Vanti SCC2	Productos seguros y exequiales y clientes activos	38	
Vanti SCC3	Proceso de reconexión del servicio	46	
Vanti SCC4	Incidentes y accidentes en operación	47	ODS 3
Vanti SCC5	Avisos y tiempo promedio de atención de urgencia p1 y p2 a través de la Línea de Atención 164	48	ODS3
Vanti SCC6	Eventos de rotura de red y afectación a clientes	48	
Vanti SCC7	Número de eventos de rehabilitación y número de clientes rehabilitados tipos 1 y 2 por sociedad	49	ODS 3
Vanti SCC8	Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad	50	ODS 3
Vanti SCC9	Número de inspecciones e irregularidades presentadas por gestión de anomalías y regularización de clientes	52	
Vanti SCC11	Lecturas reales	45	
Vanti SCC12	Efectividad de la suspensión	45	
Vanti DCS -Desarrollo cadena de suministro			
Vanti DCS1	Gestión responsable de la cadena de suministro	53	

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti DCS2	Evaluaciones de calidad a proveedores por categoría	54	COP 21
Vanti DCS3	Evaluación en materia laboral para proveedores	56	COP 21
Principio # 3: Mantener la cercanía con nuestros clientes			
Vanti USGN - Uso seguro del gas natural			
Vanti USGN1	Programas de uso seguro del gas natural	71	ODS 3
Vanti GC - Gestión de clientes			
Vanti GC1	Canales de atención al cliente e iniciativas destacadas	39	COP 3
Vanti GC2	Puntos de atención y contactabilidad atención presencial (digiturnos y autoconsultas de servicio)	39	
Vanti GC3	Usuarios registrados y transacciones realizadas mediante el canal de atención virtual	41	
Vanti GC4	Atención de solicitudes por redes sociales	42	
Vanti GC5	Llamadas recibidas y nivel de servicio a través del Call Center	42	
Vanti GC6	Tiempo promedio de atención de las comunicaciones recibidas y finalizadas por el canal de central de escritos	45	
Vanti GC7	Proyectos de atención al cliente mediante la oficina de garantía	43	COP 3
Vanti GC8	Número de peticiones, quejas y recursos recibidos por sociedad	43	

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti GC9	Indicador de peticiones, quejas y recursos verbales	43	
Principio # 4: Contar con un adecuado Gobierno Corporativo y gestión de riesgos			
Vanti IC - Innovación y calidad de procesos			
Vanti IC3	Proyecto SOX	14	
Vanti EC - Ética y Cumplimiento			
Vanti EC1	Lineamientos Ética y Cumplimiento	24	COP 2
Vanti EC2	Número de debidas diligencias realizadas	25	
Vanti EC3	Proyectos especiales Ética y Cumplimiento	25	ODS 16
Vanti BG - Buen Gobierno			
Vanti BG1	Gobierno Corporativo de Vanti	21	COP 2 ODS 16
Vanti BG2	Porcentaje de asistencia de los miembros a las reuniones de Junta Directiva	22	ODS 16
Vanti DH - Derechos humanos			
Vanti DH1	Lineamientos de derechos humanos Vanti	27	COP 5 ODS 16
Principio # 5: Fomentar el desarrollo integral de nuestros empleados			

Contenido específico		Página/Respuesta	Relación con Criterio COP y ODS
Vanti GT - Gestión del talento			
Vanti GT1	Principales indicadores de los trabajadores	58	COP 9 ODS 8
Vanti GT2	Selección y movilidad interna	64	ODS 8
Vanti B - Bienestar			
Vanti B1	Programas de bienestar	66	
Vanti FD - Formación y desarrollo			
Vanti FD1	Iniciativas destacadas de formación y evaluación de desempeño	64	COP 11
Vanti FD2	Sistema de reconocimiento	64	
Principio # 6: Generar valor socioambiental en las operaciones y su entorno			
Vanti ASE - Acción Social Estratégica			
Vanti ASE1	Líneas de inversión social y programas	71	COP 4
Vanti ASE2	Cobertura de programas de inversión social	71	COP 4
Vanti EA - Entorno Ambiental			
Vanti EA1	Líneas de acción ambiental	72	COP 13
Vanti EA2	Iniciativas ambientales	72	COP 13

Informe del Auditor Independiente de Aseguramiento



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

Informe del Auditor Independiente de aseguramiento Limitada para Grupo Vanti

Hemos sido contratados por la Dirección de **Grupo Vanti**, 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 2020.

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

Parámetros de sostenibilidad asegurados		Estándar asegurado
1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1
2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	305-2
3	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	308-2
4	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1
5	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	404-2
6	Acuerdos y contratos con cláusulas sobre DDHH o sometidos a evaluación de DDHH	412-3
7	Enfermedades laborales	Vanti SSEC2 Propio
8	Comercialización y mantenimiento de artefactos a gas natural	Vanti DN13 Propio
9	Porcentaje de incremento en el volumen de venta por estaciones propias, de terceros y ATR	Vanti DN9 Propio
10	Eventos de rotura de red y afectación a clientes	Vanti SCC6 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, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la norma ISAE 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board.

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

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

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

Aseguramiento Limitado de los Parámetros e Indicadores de Sostenibilidad

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

- Entrevistas con la Dirección y personal relevante a nivel corporativo en relación con la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales, así como la implementación de estas en la compañía.

- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por **Vanti**, para determinar los asuntos materiales, así como la participación de los grupos de interés en este proceso.
- Entrevistas con el personal pertinente de **Vanti**, a nivel corporativo, responsable de la preparación de los parámetros e indicadores objeto de aseguramiento limitado.
- Indagaciones sobre el diseño e implementación de los sistemas y métodos usados para recolectar y reportar los parámetros e indicadores objeto de verificación limitada, incluyendo la agregación de la información reportada.
- Comparación de los Parámetros de Sostenibilidad objeto de Aseguramiento Limitado con fuentes subyacentes relevantes con una base de muestra para determinar si toda la información relevante ha sido apropiadamente incluida en el Informe.
- Comparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado con las fuentes subyacentes relevantes con base en muestreos, para determinar si la misma ha sido incluida adecuadamente en el Informe.
- No se hicieron comprobaciones en sitio por causas de fuerza mayor (Covid19) lo cual limitó la verificación de evidencias físicas.
- Lectura de los Parámetros e indicadores de Sostenibilidad de aseguramiento Limitado presentados en el Informe para determinar si están en línea con nuestro conocimiento general y experiencia en relación con el desempeño de sostenibilidad de **Vanti**.

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

Propósito de Nuestro Reporte

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

Restricciones de uso del reporte

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **Vanti** para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **Vanti** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia 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 descritos anteriormente y en la evidencia obtenida, con excepción de los datos asociados al contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los parámetros y contenidos de sostenibilidad mencionados en la tabla anterior, para el año terminado el 31 de diciembre de 2020 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.

Para el contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas, la información que recopila **Vanti** no permite identificar a los proveedores con impactos ambientales negativos significativos, dado que se realizan controles operaciones que incluyen aspectos ambientales, pero no propiamente sobre los proveedores con impactos ambientales significativos. Como resultado, no podemos llegar a la conclusión de que el estándar 308-2 está preparado y presentado conforme a los requerimientos de los estándares GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative.

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

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



Fabián Echeverría Junco
TP 62943 – T
Socio
28 de marzo de 2021

Gracias

Queremos agradecer a todos los que día a día han contribuido a hacer de Vanti lo que es hoy, y a todos aquellos que confían, trabajan de la mano y nos apoyan a crecer sosteniblemente para construir un mejor país.

