



# Informe de Gestión y Sostenibilidad

consolidado UNE EPM  
Telecomunicaciones S.A. (TIGO)

**2022**

## Contenido

<b>MENSAJE DE NUESTRO LÍDER</b> .....	<b>4</b>
<b>SOBRE ESTE INFORME</b> .....	<b>5</b>
<b>NUESTRO PROPÓSITO Y DESEMPEÑO</b> .....	<b>7</b>
<b>NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA</b>	<b>7</b>
<b>ESTRUCTURA DIRECTIVA</b>	<b>8</b>
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>	<b>8</b>
<b>ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS</b>	<b>11</b>
<b>NUESTRO NEGOCIO</b>	<b>11</b>
<b>PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	<b>11</b>
<b>¿DÓNDE ESTAMOS?</b> .....	<b>14</b>
<b>ASÍ CONECTAMOS CADA VEZ A MÁS COLOMBIANOS</b> .....	<b>14</b>
<b>NUESTRA RED FIJA</b> .....	<b>15</b>
<b>SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEVISIÓN Y DATA CENTER:</b> .....	<b>16</b>
<i>NUESTRA RED MÓVIL:</i> .....	<b>16</b>
<b>NUESTRA GESTIÓN ES RECONOCIDA</b>	<b>17</b>
<b>REPUTACIÓN CORPORATIVA</b> .....	<b>18</b>
<b>NUESTRAS COMUNICACIONES INTERNAS</b> .....	<b>20</b>
<b>TIGO EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b> .....	<b>20</b>
<b>ACONTECIMIENTOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO</b>	<b>21</b>
<b>MACROECONOMÍA Y DESEMPEÑO FINANCIERO</b>	<b>21</b>
<b>RESULTADOS FINANCIEROS DE UNE Y CONSOLIDADOS</b> .....	<b>22</b>
<b>DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO</b> .....	<b>25</b>
<b>B2C. HOGARES</b> .....	<b>25</b>
<b>B2C. MÓVIL</b> .....	<b>26</b>
<b>B2B EMPRESAS Y GOBIERNO</b> .....	<b>26</b>
<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b> .....	<b>28</b>
<b>SOMOS UNA COMPAÑÍA ASG</b> .....	<b>30</b>
<b>GESTIÓN AMBIENTAL ¡ASÍ CUIDAMOS EL PLANETA!</b>	<b>32</b>
<b>ECONOMÍA CIRCULAR</b> .....	<b>32</b>
<b>RECOLECCIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>REACONDICIONAMIENTO</b> .....	<b>33</b>
<b>BALANCE GENERAL RAEE</b> .....	<b>34</b>
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b> .....	<b>35</b>

VOLUNTARIADO AMBIENTAL .....	38
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<b>39</b>
PRIMERO NUESTRA GENTE .....	39
PROGRAMA DE BENEFICIOS.....	42
SELECCIONAMOS EL MEJOR TALENTO .....	43
CUIDAMOS NUESTRO TALENTO .....	43
CULTURA TIGO .....	44
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	46
¡SOMOS UN SOLO TIGO, DIVERSO, EQUITATIVO E INCLUYENTE!.....	46
LOS DERECHOS HUMANOS EN TIGO .....	55
GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.....	56
<b>GESTIÓN DE LA GOBERNANZA</b>	<b>58</b>
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES .....	58
PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR .....	58
MARCAS .....	59
USO DE SOFTWARE .....	59
CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	60
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES .....	60
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA.....	61
SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	63
GESTIONAMOS LOS RIESGOS Y GARANTIZAMOS LA SOSTENIBILIDAD .....	63
EN TIGO ESTÁ LA ÉTICA PRIMERO .....	64
PROTEGEMOS LOS DATOS Y LA PRIVACIDAD DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS .....	66

## Mensaje de nuestro líder

Arrancamos el 2022 volviendo a las oficinas, ya en un mundo pos-pandemia, que no solo nos traía la alegría de trabajar juntos de nuevo, de manera presencial, en equipo; sino que también prometía una recuperación económica que le daría respiro al empresariado y en general al país.

A medida que avanzaban los meses comenzaron a aparecer nubarrones en el horizonte. La invasión de Ucrania, y sus consecuencias globales, comenzaron a sembrar dudas en la recuperación económica. Efectivamente, los países de la región, y en general la economía global, comenzaron a desacelerarse y Colombia no fue ajena. Desde la TRM, que en enero estaba en 3.950 pesos y cerró en diciembre en 4.600, hasta la inflación que registró un 13%; el 2022 terminó con un entorno complejo para el país y particularmente para el sector de telecomunicaciones.

Hablando de nuestro sector, justamente, el rubro de “Información y Tecnología” fue el que menos inflación presentó en el 2022: un 0,25%, según datos del DANE. A modo de referencia, hubo rubros como el de “Alimentos y bebidas no alcohólicas” que presentaron incrementos de precios anuales superiores al 27%. Fuimos el sector que menos golpeó el bolsillo de los colombianos.

Aun así, seguimos invirtiendo intensivamente en el país. Desde 2021 venimos conectando a la Colombia profunda, como parte de nuestras obligaciones de despliegue adquiridas en la subasta de espectro y 2022, no fue la excepción, pues este año conectamos a más de 600 localidades que antes no tenían internet. Miles de colombianos en comunidades alejadas hoy pueden hacer videollamadas en tecnología 4G con sus familiares; miles de colombianos hoy pueden conectarse con el mundo. Así, con hechos, seguimos liderando el cierre de la brecha digital; seguimos poniendo nuestro aporte para superar la pobreza digital.

Conectamos al país haciendo una apuesta estratégica por un modelo de negocio ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo) que venimos consolidando en Colombia, en línea con los compromisos adquiridos por Millicom a comienzos del 2022 en su llamada anual con inversionistas. Este mensaje se haría interminable si enumerara las diferentes iniciativas y proyectos ASG que estamos adelantando. Solo a manera de ejemplo, y además porque es un frente que me llena de orgullo, quiero mencionar nuestro programa de Diversidad, Equidad e Inclusión: #PorUnMundoSinEtiquetas. Buscando que en Tigo todas las personas sean bienvenidas, venimos avanzando en diferentes frentes para potenciar la diversidad y que sea un activo estratégico para la innovación empresarial.

Esa diversidad, esa innovación, nos preparan para arrancar un 2023 retador para el mundo, para Colombia y para nuestro sector. Aunque el entorno es complejo, en Tigo estamos preparados para afrontarlo y por eso, no quiero cerrar, sin antes agradecer a nuestros accionistas, colaboradores y proveedores quienes respaldan y hacen posible cumplir con nuestro propósito de **conectar cada vez a más colombianos**.

Marcelo Cataldo  
Presidente Tigo

## Sobre este informe

En nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, la sostenibilidad, entendida como el equilibrio que existe entre lo económico, lo social, lo ambiental y el buen gobierno, ha sido fundamental y clave de nuestro desempeño. Por eso, en nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, además de los resultados económicos, compartimos con todos nuestros grupos de interés esas acciones que demuestran el compromiso de Tigo por ser una compañía responsable, cuidadosa de los entornos y las comunidades, transparente y ética, una empresa ASG.

En este informe encontrarán:

1. Resultados de la gestión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A
2. Resultados financieros de UNE EPM Telecomunicaciones S.A
3. Resultados financieros consolidados de UNE EPM Telecomunicaciones S.A y sus filiales, Colombia Móvil S.A. E.S.P., EDATEL S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI y Cinco Telecom Corp. – CTC.
4. Desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) consolidado de UNE EPM Telecomunicaciones S.A y sus filiales, Colombia Móvil S.A. E.S.P., EDATEL S.A., Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI y Cinco Telecom Corp. – CTC.

<b>Ciclo de reporte</b> <b>(102-51) (102-52)</b>	<b>Periodo de reporte</b> <b>(102-50)</b>	<b>Instancias de aprobación del informe</b>
Anual	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 08 y 31 de marzo de 2023, respectivamente

La información reportada corresponde a la gestión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., que opera bajo la marca Tigo<sup>1</sup>.

Es importante anotar que:

- Los resultados de la gestión económica de UNE se guían por la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- El reporte de información económica, social y ambiental se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y hace las veces de Comunicación de Progreso (COP) como parte de nuestro compromiso con Pacto Global de las Naciones Unidas.

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

- En la construcción de este Informe de Gestión y Sostenibilidad participaron diversas áreas de la Compañía, coordinadas por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y la Oficina de Presidencia.
- (102-49) (102-48) La metodología para el cálculo y análisis de la información es consistente a lo largo del informe, no obstante, algunos indicadores ambientales relacionados con la huella de carbono del periodo anterior pasaron por proceso de recálculo, cuya explicación se encontrará en el capítulo correspondiente.
- (102-54) Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.

**(102-56) (103-3)**

Como parte de las mejores prácticas asociadas a la calidad y confiabilidad de la información reportada, el presente documento fue verificado externamente por la firma ICONTEC, cuyo concepto dicta:

“Con base en el trabajo efectuado, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que:

- Los indicadores dentro del alcance de la revisión y comprendidos en Informe de Gestión y Sostenibilidad consolidado UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO) del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022 presenten desviaciones en integralidad o completitud.
- En el Informe de Gestión y Sostenibilidad consolidado UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO) no se hayan cumplido con los requerimientos relacionados con los contenidos generales para la elaboración de informes, de conformidad con la opción esencial de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI).

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que los indicadores y/o contenidos específicos de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO) cumplen con los principios para su presentación, y son fiables. No existe información que nos haga creer que los indicadores revisados contengan errores significativos”.

En el siguiente [enlace](#) se puede consultar el documento de conformidad y los indicadores verificados.

**(102-53)** Para mayor información escribe a [sostenibilidadtigo@tigo.com.co](mailto:sostenibilidadtigo@tigo.com.co)

**Convenciones para la lectura del informe desde la perspectiva de sostenibilidad.**

ASG	Se refiere al frente Ambiental, social o de Gobernanza con el cual se alinea el tema abordado en informe de gestión.	Ambiental/ Social/ Gobernanza
<b>103-1 Asunto relevante para la sostenibilidad</b>	Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferetes apartados del informe.	Ej: Atracción y retención del talento.

ODS	Indica a que ODS se contribuye con la iniciativa expuesta.	
<b>Estándar GRI</b>	Muestra el indicador de la iniciativa de reporte global para estándares de informes de sostenibilidad, GRI, con el que se relacionan los temas del informe.	Ver códigos resaltados en azul. Ej: <b>[102-3]</b>
<b>Estándar SASB</b>	Muestra el indicador del estándar SASB, con el que se relacionan los temas del informe.	Ej: TC-TL-130a.1.
<b>Estándar TCFD</b>	Muestra el numeral del estándar TCFD, con el que se relacionan los temas del informe.	Ej: <b>TCFD-4 métricas y objetivos.</b>

102-54 Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

## Nuestro propósito y desempeño

### Naturaleza y forma jurídica

(102-5)

En el año 2006, UNE inicia operaciones como empresa al materializarse la escisión del negocio de telecomunicaciones de EPM. En el 2014, en virtud de un proceso de fusión por absorción entre UNE y Millicom Spain Cable S.L. se convierte en una sociedad por acciones de economía mixta, mayoritariamente pública, con domicilio social y sede principal en Medellín y duración indefinida. (102-3)

**Con el propósito de conectar cada vez a más colombianos, desarrollamos nuestro objeto social, basado en la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas (Telefonía, internet, televisión) y actividades relacionadas.**

#### Accionistas:

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

- Millicom ejerce control directo sobre UNE e indirecto sobre las filiales.
- UNE tiene inversiones en empresas de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, tanto en Colombia como en Estados Unidos, con la siguiente participación accionaria:

Empresa (102-1)	% participación accionaria
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	99,999996%
EDATEL S.A.	99,97%
Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. (OSI)	100%
Cinco Telecom Corporation (CTC)	100%

La situación de control y el grupo empresarial se encuentran debidamente registrados.

**Inversionistas**

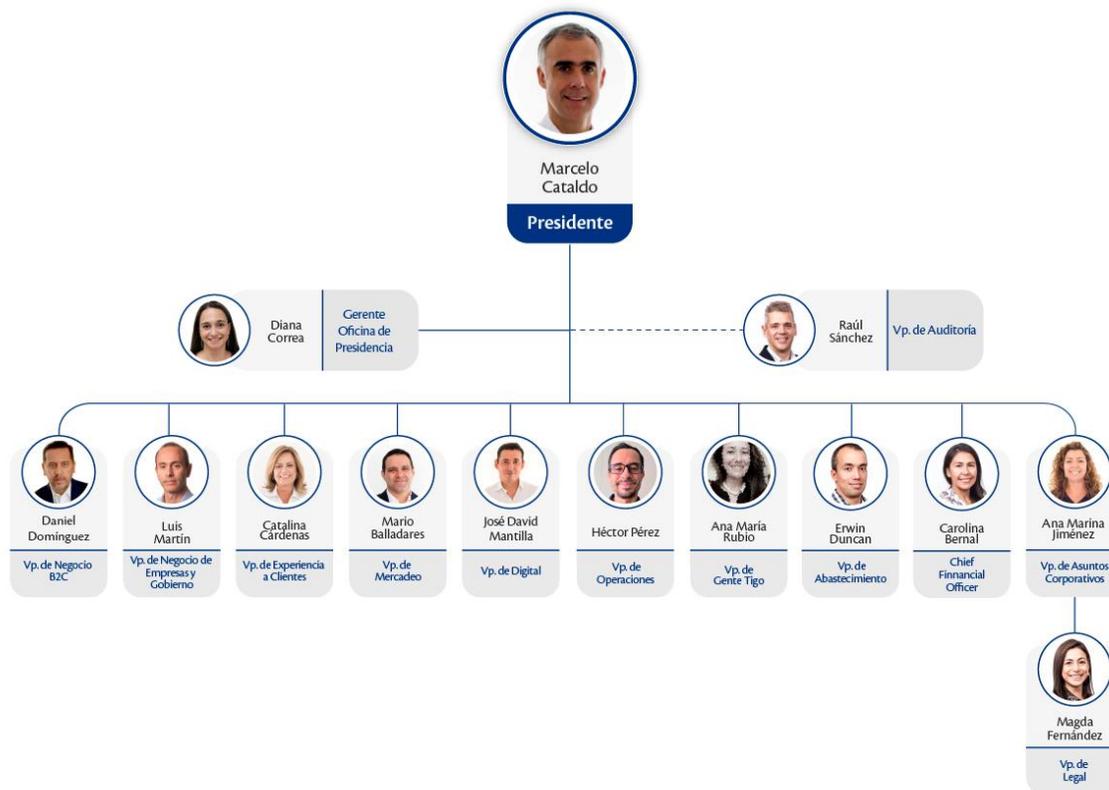
En el 2022 nos relacionamos con nuestros inversionistas a través de las vicepresidencias de Asuntos Corporativos y Finanzas, atendiendo al compromiso de oportunidad y transparencia les informamos nuestra gestión financiera, administrativa y técnica.

Los canales de contacto establecidos son:

- Correo electrónico: [relacionconinversionistas@tigo.com.co](mailto:relacionconinversionistas@tigo.com.co)
- Página web: <https://www.tigo.com.co/conocenos/inversionistas-une-telco>

**Estructura directiva**

(102-14)



**Órganos de gobierno**

(102-18)

- Asamblea General de Accionistas
- Junta Directiva

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

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

Durante el 2022, pusimos en práctica las recomendaciones establecidas por la Superintendencia Financiera, en el Código de Mejores Prácticas Corporativas. De las cuales, en este año podemos resaltar que, producto de la actualización de nuestro Reglamento Interno del Comité de Auditoría, se establecieron como una de las funciones de este comité, la de informar a la Asamblea General de Accionistas como mínimo una vez al año, y a solicitud del Presidente de la Asamblea, sobre la gestión realizada por el Comité de Auditoría, el informe del Revisor Fiscal y las acciones que la Administración plantea para resolver las salvedades en caso de presentarse.

Los instrumentos de gobierno corporativo constituyen el marco de actuación para nuestros administradores y directivos, contribuyendo a una gestión transparente y responsable con accionistas, inversionistas y el mercado en general.

Para conocer el informe anual de Gobierno Corporativo ingresa aquí: <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politicas-tigo#inversionistas-une-telco-gobierno-corporativo>

**Junta Directiva a diciembre 31 de 2022**

PRINCIPALES	SUPLENTE
Sheldon Bruha	Leopoldo Gutiérrez
Karen Salas - Morales	Salvador Escalón
Paola Ballesteros	Esteban Iriarte
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplán
Martha Lucía Durán	Dario Amar
Jonathan Malagón	Teresa Isabel Hoyos
Sergio Restrepo	Mario Federico Pinedo

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

**Otros comités**  
(102-18)

Descripción	Miembros
-------------	----------

<b>Comité de Presidencia:</b> analiza y discute las líneas de gestión de la Compañía.	Presidente de la Compañía y el equipo directivo de primer nivel.
<b>Comité de Ética:</b> estudia, tramita y asesora a la Compañía en la consolidación de una cultura ética.	Presidente de la Compañía, Vps. de Asuntos Corporativos y Gente Tigo, la Directora de Ética y Cumplimiento, un miembro independiente y dos representantes de los empleados.
<b>Comité de Conciliación:</b> estudia, analiza y formula políticas para prevenir el daño a la Entidad y su defensa jurídica.	Representantes de las Vps. de Asuntos Corporativos, Legal y Financiera. El Vp. o director del área involucrada en la conciliación, la Dirección de Procesos Legales y la Vp. de Auditoría, que tiene voz más no voto.
<b>Comité de Gestión de Crisis – CMT:</b> gestiona y orienta la atención de eventos externos y/o internos que puedan afectar la continuidad de la operación de la Compañía y toma decisiones ante escenarios de crisis.	Presidente de la Compañía, directivos de las Vps. de Operaciones, Experiencia Cliente, Empresas y Gobierno, Móvil, Auditoría, Gente, Asuntos Corporativos y el área de Continuidad de Negocio.
<b>Comité de Respuesta a Crisis - CRT:</b> coordina una respuesta efectiva ante los incidentes no rutinarios que podrían representar una crisis para la Compañía.	Representantes de las áreas Administrativa, Seguridad Física, Comercial, Legal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cultura y Ambiente Laboral, Comunicaciones, Asuntos Públicos y Continuidad de Negocio.
<b>Comité de Convivencia –</b> Tiene como función la prevención del acoso laboral que contribuye a proteger a todos contra los riesgos psicosociales que afecten la salud en los lugares de trabajo.	Estamos integrados por representantes en partes iguales del empleador y de los colaboradores.
<b>COPASST - Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> En este equipo promovemos y vigilamos las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo.	Conformado por un número igual de representantes por parte de la administración e igual número de representantes por parte de los colaboradores, de allí su denominación de paritario.
<b>Comité de Seguridad Vial:</b> Tiene como propósito apoyar el diseño, implementación, seguimiento y mejora del Plan Estratégico de Seguridad Vial.	Conformado por colaboradores que representan cada pilar: 1. Fortalecimiento Gestión Institucional 2. Comportamiento Humano 3. Vehículos Seguros. 4. Infraestructura segura. 5. Atención a Víctimas.
<b>Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión:</b> Diseña la estrategia de DE&I, coordina y hace seguimiento a las acciones para promover en la Compañía una cultura inclusiva y de cero tolerancia con la discriminación.	Conformado por representantes de las áreas de Sostenibilidad, Comunicaciones, Cultura y Talento y Desarrollo.
<b>Comité de Gestión de Cambio Climático:</b> Diseña la estrategia, coordina y hace seguimiento a las acciones para disminuir, compensar y adaptar la operación a los eventos generados por el cambio climático	Conformado por las áreas de Asuntos Corporativos, Operaciones, Finanzas, Abastecimiento y B2C.

Conoce más sobre nuestro gobierno corporativo aquí> <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politicas-tigo#inversionistas-une-telco-gobierno-corporativo>

### Asociaciones en las que participamos

(102-13)

ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	PARTICIPACIÓN
Andesco	Asociación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de TIC.	Miembro de la junta directiva.
Asiet	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones.	Miembro activo.
Cintel	Centro de Investigación de las Telecomunicaciones.	Miembro activo.
GSMA	Asociación Móvil Mundial.	Miembro activo.
ANDI	Asociación Nacional de Industriales de Colombia.	Miembro activo.
ProAntioquia	Fundación ProAntioquia.	Miembro de junta.
Asomóvil	Asociación de Operadores Móviles.	Miembro de junta y asociado.

### Nuestro negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.
<b>Unidades por Servicio</b>	Líneas fijas: 1.646.452 Internet: 1.779.981 TV: 1.384.417	Líneas de voz y datos Prepago: 11.751.292 Líneas de voz y datos Pospago: 3.263.650	Líneas fijas: 73.682 Internet: 140.694 TV: 38.952

### Portafolio de productos y servicios

(102-2) (102-6) (102-7)

 <b>B2C Hogares</b>	 <b>B2C Móvil</b>	 <b>B2B Empresas y gobierno</b>
<p><b>Telefonía</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonía básica.</li> <li>2. Servicio de Larga distancia nacional e internacional.</li> <li>3. Telefonía pública.</li> </ol> <p><b>Televisión</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Televisión ONEtv.</li> <li>5. Televisión digital.</li> </ol> <p><b>Internet</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Internet banda ancha.</li> </ol> <p><b>APPs y canales premium</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. HBO MAX.</li> <li>8. Prime Video.</li> <li>9. Paramount+.</li> <li>10. Hotpack.</li> <li>11. WIN Sports+.</li> </ol>	<p><b>Equipos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Smartphones.</li> <li>2. Financiación de equipos.</li> </ol> <p><b>Pospago:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Planes pospago con minutos y mensajes ilimitados y datos donde se incluyen como parte fundamental de la oferta, servicios de valor agregado que mejoran la experiencia del usuario tales como: video y música de la mano de diferentes proveedores, además de beneficios promocionales complementarios.</li> </ol>	<p><b>Fijo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonía Estándar e IP.</li> <li>2. Troncal SIP Fija y Móvil.</li> <li>3. Voz Plus.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Línea 800 Nacional.</li> <li>b. Línea Directa.</li> <li>c. Número Único.</li> <li>d. Teleconferencia.</li> <li>e. Campañas.</li> </ol> </li> <li>4. Larga Distancia Internacional.</li> <li>5. Numeración Corta 1XY.</li> <li>6. Conectividad Nacional.</li> <li>7. IP VPN (Nacional / Internacional).</li> <li>8. LAN to LAN (Local / Nacional).</li> <li>9. Portador Internacional.</li> <li>10. Portador Nacional.</li> <li>11. Terminación SMS.</li> <li>12. Cargos de acceso.</li> </ol>

 <b>B2C Hogares</b>	 <b>B2C Móvil</b>	 <b>B2B Empresas y gobierno</b>
<p>12. Universal+.</p>	<p>4. Recargas adicionales a cargo básico.</p> <p>5. Roaming y larga distancia internacional.</p> <p>6. Aplicaciones incluidas.</p> <p><b>Prepago:</b></p> <p>7. Tigo shop.</p> <p>8. Tienda web.</p> <p>9. SMS.</p> <p><b>Valor agregado:</b></p> <p>10. Amazon Prime Video.</p> <p>11. Amazon Music</p> <p>12. Deezer.</p> <p>13. Gigas para compartir.</p> <p>14. Llamadas ilimitadas LDI a EE. UU., Puerto Rico y Canadá.</p> <p>15. Redes sociales incluidas sin gastar datos (FB y Wapp).</p> <p>16. Roaming.</p> <p>17. Rappi Prime Plus.</p> <p>18. Beneficio del 10% de descuento por Familia Tigo.</p>	<p>13. Internet banda ancha.</p> <p>14. Internet dedicado.</p> <p>15. Soluciones Wi-Fi.</p> <p>16. Televisión negocios.</p> <p><b>Móvil:</b></p> <p>17. Planes de datos y voz móvil pospago.</p> <p>18. Soluciones móviles.</p> <p><b>Digital:</b></p> <p>19. SDN (Software Defined Wide Area Network).</p> <p>20. SDWAN (Software Defined Wide Area Network).</p> <p>21. SDLAN (Software Defined Wide Area Network).</p> <p>22. Smart Wi-Fi.</p> <p>23. Cloud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cloud Server.</li> <li>b. Cloud backup.</li> <li>c. Escritorios virtuales (DaaS).</li> <li>d. Almacenamiento.</li> <li>e. Cloud apps, Web Hosting.</li> <li>f. Cloud apps, Mail Hosting.</li> <li>g. Cloud App, licencias Microsoft CSP.</li> <li>h. DRaaS AWS.</li> <li>i. Servicios de Migración entre nubes AWS.</li> <li>j. Conectividad a la nube AWS.</li> <li>k. Tigo Outposts Connect.</li> <li>l. Soluciones Cloud AWS.</li> </ul> <p><b>24. Data Center</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hosting dedicado.</li> <li>b. Collocation.</li> <li>c. Cross conexión.</li> </ul> <p><b>25. Ciberseguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ciber seguridad cloud.</li> <li>b. Ciber seguridad premisas.</li> <li>c. Cyber Security Cloud en VDOM compartida.</li> <li>d. Análisis de vulnerabilidades.</li> </ul> <p><b>26. Comunicaciones unificadas</b></p>

 <b>B2C Hogares</b>	 <b>B2C Móvil</b>	 <b>B2B Empresas y gobierno</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. PBX.</li> <li>b. IVR.</li> <li>c. Call Center.</li> <li>d. Contact center omnicanal.</li> <li>e. Troncal SIP en la nube.</li> <li>f. Virtual SBC.</li> </ul> <p><b>27. IoT (Internet of things)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conectividad gestionada.</li> <li>b. Datos verticales.</li> <li>c. Gestión de flotas.</li> <li>d. Seguimiento de activos.</li> <li>e. Formularios inteligentes.</li> <li>f. Geolocalización - LBS.</li> <li>g. SIM segura.</li> <li>h. Cobro revertido de datos.</li> </ul> <p><b>28. Big Data y analítica</b></p> <p><b>29. Servicios profesionales y administrados de mesa de ayuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gestión y soporte informático.</li> <li>b. Gestión, administración y soporte a redes de TI y de telecomunicaciones.</li> <li>c. Gestión, administración y soporte a ciberseguridad.</li> <li>d. Gestión, administración y soporte a servicios móviles.</li> <li>e. Gestión, administración y soporte a servicios de Cloud y Datacenter.</li> <li>f. Servicios transversales de operación de TI y comunicaciones.</li> <li>g. Servicios profesionales para integración y</li> </ul>

 <b>B2C Hogares</b>	 <b>B2C Móvil</b>	 <b>B2B Empresas y gobierno</b> automatización de call center.
--	--	---

- **Negocio B2C:** ofrecemos servicios de telecomunicaciones fijas y de valor agregado a las familias colombianas, con presencia en el territorio nacional, incluyendo regiones donde se encuentra la filial EDATEL. También presta servicios móviles en todo el país, desde la filial Colombia Móvil.
- **Negocio de Empresas y Gobierno:** atendemos entidades gubernamentales, clientes empresariales, corporativos y pymes con servicios fijos, móviles y digitales.

### ¿Dónde estamos?

(102-4) (102-6) (102-7) (102-10)

REGIONALES	COBERTURA	
	RED FIJA	RED MOVIL
<b>Andina</b>	Antioquia, Boyacá, Cesar, Norte de Santander, Santander.	Antioquia, Arauca, Bolívar, Boyacá, Cesar, Chocó, Norte de Santander, Santander
<b>Bogotá</b>	Bogotá D.C., Cundinamarca.	Bogotá D.C., Cundinamarca
<b>Costa</b>	Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre.	Archipiélago de San Andrés y Providencia, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre
<b>Sur</b>	Caldas, Cauca, Meta, Nariño, Quindío, Risaralda, Tolima, Valle del Cauca.	Amazonas, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Guainía, Guaviare, Huila, Meta, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, Vichada

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

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

Así conectamos cada vez a más colombianos

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS
-----	------------------------	-----

Social	Cobertura y Asequibilidad de la red	
	Accesibilidad e Inclusión Digital	

De acuerdo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, fomentando además la adopción de un estilo de vida digital, seguimos desplegando nuevas redes y mejorando nuestra infraestructura. La correcta gestión de los recursos y las inversiones inteligentes hacen parte de nuestro buen gobierno corporativo.

**Nuestra red fija:**

**Crecimos nuestra cobertura con tecnología HFC/GPON alrededor de un 5,0% y continuamos con la migración de la red de cobre, mejorando la calidad de los servicios y aumentando en un 12% la cantidad de fibra a nivel nacional.**

- Crecimos cerca de 300 mil hogares pasados en HFC/GPON entre migraciones y expansión, cerrando el año con más de 5,5 millones de hogares a nivel nacional (más del 96% de nuestras redes fijas ahora son redes de alta velocidad).
- Desplegamos alrededor de 5.000 kilómetros de fibra óptica, equivalentes a un crecimiento del 12% comparado con 2021.
- Incrementamos la velocidad de descarga promedio en 94% comparado con diciembre de 2021, llegando a valores cercanos a los 155Mbps en diciembre de 2022. En la velocidad de subida, incrementamos un 82% llegando a 18Mbps en diciembre de 2022.
- Llegamos a más de 5.100 clientes empresariales con soluciones de fibra óptica.
- Realizamos segmentaciones y balanceos sobre la red, mejorando la capacidad y el servicio en 1 millón de hogares pasados y cerca de 425.000 clientes.

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

- Durante el 2022, tuvimos un crecimiento de tráfico de internet de aproximadamente 800GB, con algunos picos que alcanzaron hasta 1.2TB. Aún con estos incrementos, por la implementación de la estrategia de CDNs y POPs tuvimos un caché local del 88%, permitiendo una mejor experiencia de navegación.
- Pensando en la experiencia digital de nuestros clientes, completamos en Bogotá la conexión con RiotGames, con el fin de mejorar la percepción de los gamers para juegos como League of Legends, Valorant, Wils Rif, entre otros, así como conexión local para juegos como Roblox, Fornite y Call of Duty.
- Incrementamos el tráfico de IAP entre las ciudades principales que soportan la red nacional, así como en las ciudades secundarias.
- Ampliamos el backbone nacional de MPLS, además modernizamos nodos neurálgicos de la red.

- Dentro de nuestro compromiso por el uso de direccionamiento IPV6, hicimos el despliegue para el 86% de los usuarios de banda ancha e incrementamos en 200GB la capacidad submarina para garantizar la calidad y continuidad del servicio de nuestros usuarios.

#### **Servicios de telefonía fija, televisión y data center:**

- Obtuvimos, por sexto año consecutivo, la recertificación ICREA nivel 4 de nuestro Data Center (nodo de Medellín) lo que ratifica su nivel mundial en procesos y seguridad informática.
- En telefonía fija, actualizamos la tecnología de los clientes que tenían el servicio sobre infraestructura obsoleta.
- En el servicio de televisión pusimos en funcionamiento una plataforma que nos permite garantizar el soporte sobre el sistema Android. Además, ampliamos la capacidad de la red de distribución del contenido para la televisión digital, permitiendo entregar señales digitales con mayor calidad y estabilidad.

#### **Nuestra red móvil:**

- Fuimos el primer operador en apagar la red de 2G, para proporcionar a nuestros usuarios una mejor experiencia y calidad tanto en llamadas celulares como en la navegación en redes 4G. En línea con nuestro propósito, continuamos expandiendo nuestra cobertura para conectar cada vez a más colombianos, incluso en zonas apartadas donde no existía ningún servicio de telecomunicaciones.
- Instalamos alrededor de 100 nuevos sitios con cobertura 4G en 700Mhz en zonas urbanas y suburbanas, además de 626 nuevas localidades apartadas, llevando por primera vez servicios de voz/internet móvil a estas comunidades.
- Activamos alrededor de 1.200 sitios con tecnología 4G con el fin de mejorar cobertura y capacidad.
- Como producto del apagado de 2G, ampliamos la cobertura 4G en 2.042 sitios. Todo para mejorar cobertura, calidad del servicio, y soportar el incremento del tráfico de internet móvil, que en 2022 fue del 46%.
- Ahora el 95% del tráfico total de datos cursa por nuestra red 4G.
- Como parte de nuestra estrategia de modernización de la red, expandimos la red IP, ampliando su capacidad de conectividad y modernizando equipos en más de 15 municipios y ciudades a nivel nacional.
- Migramos alrededor de 50 sitios de transmisión microondas hacia fibra óptica con su respectivo incremento de velocidad de navegación en más de 25 municipios del territorio nacional.
- Incrementamos la capacidad de la red de transporte en San Andrés y Providencia, logrando una excelente calidad en los servicios móviles prestados en la Isla.
- Durante el 2022 seguimos ejecutando nuestro Proyecto de 700 MHz, cumpliendo con la debida gestión social y ambiental, llegamos a las zonas más apartadas del país

y conectamos a más de 600 comunidades que por primera vez accedieron a servicios móviles.

### Nuestra gestión es reconocida

(102-12)

Todas las acciones para mejorar la satisfacción de nuestros clientes, brindar un servicio de calidad y nuestra contribución al desarrollo sostenible del país, permitió que nos destacáramos en distintos frentes.

<b>Calificadoras de Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificación AAA Fitch Ratings y BRC S&amp;P <b>*Máxima calificación local</b></li> <li>• Calificación Baa3 otorgada por Moody's</li> <li>• Calificación BBB otorgada por Fitch</li> </ul>
<b>Monitores calidad de red móvil</b>	<b>OpenSignal:</b> primeros en 5 de los 8 atributos evaluados durante el primer semestre y 5 de los 10 atributos evaluados durante el segundo semestre, incluyendo velocidad de carga, disponibilidad 4G, experiencia de video, entre otros.
<b>Certificaciones Sistema de Gestión Integral</b>	Certificaciones vigentes con Bureau Veritas Certification – BVQI: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015 –Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 14001:2015 - Gestión Ambiental</li> <li>• ISO 45001:2018 - Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• ISO 20000-1:2018 - Gestión del Servicio</li> <li>• ISO 27001:2013 - Gestión de Seguridad de la Información</li> <li>• Calificación vigente con el Consejo Colombiano de Seguridad:</li> <li>• Registro Único para Contratistas RUC con calificación 87%.</li> </ul>
<b>Calidad de nuestros servicios</b>	<b>UPTIME INSTITUTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tier III Operation</li> </ul> <b>International Computer Room Experts Association (ICREA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Level IV</li> </ul>
<b>Monitores de reputación (Ranking 100 empresas mejor reputadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto 45 en Merco Empresas <b>* Mejoramos 3 puestos con respecto a 2021 y seguimos siendo la Telco con mejor reputación en Colombia</b></li> <li>• Puesto 47 en Merco ESG <b>* Número 1 del sector de Telecomunicaciones</b></li> <li>• Puesto 58 en Merco Talento</li> <li>• Puesto 22 en Merco Líderes (presidente Marcelo Cataldo)</li> </ul>
<b>Sostenibilidad y Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento en Alineación y Gestión, en el Índice de Inversión Social Privada, medición realizada por la firma Jaime Arteaga y Asociados, Semana Sostenible y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en Colombia (Usaid).</li> <li>• Gran Premio Andesco a la Sostenibilidad, reconocimiento más relevante del país en este sentido.</li> <li>• Reconocimiento Pacto Global a las buenas prácticas en Desarrollo Sostenible, por nuestro proceso de Consultas Previas con comunidades en el despliegue de la red 700Mhz.</li> <li>• Premio Cecorp a la mejor campaña de sostenibilidad, con “Devuélvele a Tigo, devuélvele al planeta”.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestra Vp. de Asuntos Corporativos, Ana Marina Jiménez, fue reconocida por la Revista Gerente como uno de los 100 Líderes más exitosos del 2022, en la categoría de Sostenibilidad.</li> </ul>
<b>Diversidad, equidad e inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesto 9 como una de las mejores empresas para desarrollarse profesionalmente en Colombia según LinkedIn.</li> <li>Puesto 9 como una de las mejores empresas para trabajar para mujeres según Grate Place To Work.</li> <li>Sello Diverso, Secretaría de Inclusión Social de Medellín, que nos destaca como una compañía incluyente con la población LGTBQ+.</li> </ul>
<b>Otros reconocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcelo Cataldo, 100 Líderes más exitosos del 2022, Revista Gerente.</li> <li>Marcelo Cataldo, CEO Activista Latam 2022, Revista Forbes y LLYC.</li> <li>Premios Effie Latam: Reconocimiento “Pregúntale a tu celular” como una de las campañas más efectivas de LATAM en las categorías:             <ul style="list-style-type: none"> <li>-David vs Goliat (Oro)</li> <li>-Telecomunicaciones 2021</li> </ul> </li> <li>Premio Conecta Latam en la categoría Innovación del Año por la aplicación Mi Tigo.</li> <li>Nuestra Vp. De Gente Tigo, Ana María Rubio, fue reconocida por Go Integro, en el top 10 de Influencers 2022, unos de los rankings más importantes para directivos de recursos humanos.</li> </ul>

### Reputación corporativa

¡Somos la compañía de telecomunicaciones con mejor reputación del país! Y nos apalancamos estratégicamente con el modelo ASG (Ambiental, Social y de Gobierno) de la Organización. Construimos e implementamos planes de comunicación y relacionamiento con los diferentes grupos de interés, para generar confianza, construir una relación sólida y visibilizar temas relevantes que aporten valor al negocio, a la sociedad y al planeta.

En el 2022, con nuestro regreso a la presencialidad, nos seguimos fortaleciendo en el relacionamiento, a través de actividades híbridas (presenciales y virtuales), que nos permitieron estar más cerca.

- Continuamos con nuestros Círculos de Relacionamiento, una red empresarial de valor y aprendizaje colectivo en la que, con líderes de grandes compañías del país, compartimos experiencias, buenas prácticas, retos y oportunidades en temas que son de interés para todos.

En 2022 realizamos 24 encuentros:

- 4 Círculos de Clientes
- 6 Círculos de Sostenibilidad
- 5 Círculos de Diversidad
- 5 Círculos de Reputación

- 4 Círculos de Proveedores
  
- Nuestro presidente realizó 15 encuentros con líderes empresariales de primer nivel, para encontrar oportunidades y sinergias entre las compañías. Así mismo, tuvo 4 visitas regionales para propiciar su relacionamiento con empresarios, academia, clientes potenciales, medios de comunicación, proveedores, aliados y por supuesto, empleados.
- Participamos en 25 eventos entre charlas, foros y paneles sobre: diversidad, transformación digital, pobreza digital, cultura corporativa, ciudades inteligentes e innovación, entre otros, que nos permitieron llegar a más de 19 mil personas.
- Realizamos 6 Tigo Webinar con temas de interés para nuestras audiencias, en los que tuvimos invitados especiales, expertos y líderes empresariales de gran trayectoria. Con esta iniciativa impactamos a más de 1.400 personas.
- Fortalecimos nuestra presencia en redes sociales y aumentamos la visibilidad de los principales temas de nuestra gestión corporativa, tanto en nuestras redes institucionales en LinkedIn y Twitter, incluyendo las cuentas personales de nuestro presidente Marcelo Cataldo, como en las redes comerciales de Tigo Colombia.
- Consolidamos nuestra relación con las empresas más grandes y reconocidas en Colombia por sus buenas prácticas: Bancolombia, Davivienda, Scotiabank Colpatría, Ecopetrol, Alquería, Corona, Homecenter, Sura, Argos, Éxito, Nutresa, Haceb, Compensar, Comfama, Colombina, Enel Colombia, Celsia, Viva Air, Metro de Medellín y Terpel, entre otras.

Construimos y posicionamos un discurso corporativo alineado con nuestro propósito y mensajes que son relevantes para nuestra estrategia, hablando en distintos espacios sobre:

- Conectar cada vez a más colombianos
- Cerrar la brecha digital del país
- Acabar con la pobreza digital (Concepto que introdujimos en eventos de alto impacto para la industria como la ANDI, Andicom y Andesco)
- Diversidad, equidad e inclusión
- Innovación
- Liderazgo y estrategia
- Transformación digital

En 2022 ocupamos la posición 45 en el ranking de Merco Empresas, ubicándonos por segundo año consecutivo como la Telco con mejor reputación en Colombia. Además, nuestro presidente, Marcelo Cataldo, llegó a la posición 22 en el ranking de Merco Líderes, posicionándose como uno de los mejores valorados del país.

Estos resultados demuestran que estamos haciendo las cosas bien y, lo más importante, que nuestros públicos de interés lo están percibiendo.

## Nuestras comunicaciones internas

En el 2022 volvimos a Tigo en un modelo de trabajo híbrido, que nos permitió tener momentos de comunicación y relacionamiento presencial, y seguir fortaleciendo nuestros canales de comunicación virtual.

- Realizamos 8 conversatorios nacionales, 4 conversatorios con líderes y 4 con los equipos regionales ¡Así permanecemos cerca de nuestra gente!
- Mantuvimos la periodicidad de comités primarios ampliados en cada una de las vicepresidencias.
- Renovamos el boletín semanal Conectados, uno de nuestros medios de comunicación principales y mejor evaluados.
- Implementamos en nuestra Intranet banners, pop ups y marquesinas con rotación periódica para reforzar temas que requieren alta visibilidad.
- Volver a la presencialidad, nos permitió implementar en algunas sedes carteleras digitales y avisos informativos en ascensores.
- Seguimos usando WhatsApp como un canal complementario para temas de alto impacto, así como herramientas tipo Padlet, foros y encuestas, Teams, Menti, entre otras, con la que promovimos el trabajo colaborativo.
- Realizamos TigoTalks temáticos para profundizar en temas estratégicos o de alto impacto para la Compañía y para nuestros colaboradores.
- Continuamos visibilizando temas relacionados con la experiencia de nuestros clientes a través de las Jornadas Hoy y Siempre Todo por el Cliente, y nuevos formatos como una radio novela con el mismo nombre.
- Lanzamos a Bitubilly, un personaje virtual que usamos en videos, e-cards y presentaciones para dar visibilidad a los temas del Negocio de B2B.
- En 2022 nos enfocamos en la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión: lanzamos interna y externamente nuestro programa #PorUnMundoSinEtiquetas, acompañado de campañas digitales por categorías (equidad de género, identidad de género y orientación sexual, generaciones, etnias y discapacidad), cafés de diversidad, charlas y capacitaciones. Además, con nuestro presidente, lanzamos la charla: diversidad e inclusión para la innovación empresarial.

## Tigo en los medios de comunicación

En 2022, la gestión con medios masivos de comunicación volvió a registrar cifras positivas y estuvo apalancada por la relevancia y oportunidad de los contenidos, con un enfoque en la transparencia en el relacionamiento. Incluimos en nuestra propuesta la disponibilidad de contenidos de valor con acceso a través de distintos canales digitales, y la gestión de

respuestas claras y oportunas ante consultas, para el conocimiento de los medios y de sus respectivas audiencias.

Rompimos el récord en gestión de free press (valor por publicaciones en medios). Respecto a la gestión del 2021, aumentamos el número de menciones positivas en medios masivos de comunicación en un 53%. Lo que vuelve a mostrar la relevancia, confianza y transparencia que tiene la compañía respecto a los medios de comunicación del país.

Asimismo, durante el 2022 gestionamos:

- El envío de boletines de prensa.
- Entrevistas con voceros Tigo sobre temas relevantes para las audiencias.
- El posicionamiento de nuestro presidente como líder empresarial y experto en la industria TIC.
- Ruedas de prensa y encuentros virtuales para periodistas, con el fin de facilitar su comprensión sobre las dinámicas del sector.
- La participación en Salas de Prensa en eventos de interés para nuestros stakeholders.

El reto para 2023 será continuar liderando la agenda del sector en temas de cierre de brecha digital, calidad y cobertura de red, innovación, diversidad, equidad e inclusión, responsabilidad social y ambiental, ética y transparencia, efectividad en la estrategia y gestión empresarial, y en temas regulatorios de alto valor como la maximización social y espectro.

### **Acontecimientos ocurridos después del ejercicio**

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

### **Macroeconomía y desempeño financiero**

La economía y actividad comercial global en el año 2022 tuvo una recuperación luego de las restricciones asociadas por pandemia del COVID-19 durante los años 2019 a 2021, lo cual contrastó con las políticas monetarias para contener la demanda y las altas tasas de inflación, menores condiciones financieras y de liquidez con costos de financiamiento más ajustados, la reducción en la capacidad de recuperación económica en China por sus resultados en salud y las derivaciones de gran impacto en términos de intercambio y de política generadas por la invasión en Ucrania por parte de la Federación Rusa.

En una perspectiva local para América Latina, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima un crecimiento en la región cercano al 4% en 2022 siguiendo la tendencia mundial de recuperación económica observada a lo largo del año, con mejoramiento en las tasas de

desempleo y en términos generales una mayor capacidad en los servicios industriales y de servicios posterior a los desafíos asociados a la pandemia. Sin embargo, y en consistencia con lo observado a nivel global, las presiones inflacionarias generan retos de costo de vida en alimentos y energía en la mayoría de los países.

En consideración a lo anterior y en Colombia particularmente, el año 2022 coincidió con ser un año de buen desempeño económico el cual para el tercer trimestre 2022 mostraba un crecimiento del 7% y acumulado de enero a septiembre de 2022 un crecimiento del 9,4%, respectivamente, frente al mismo periodo del año 2021, impulsado en gran medida por comercio al por mayor y al por menor, industrias manufactureras y actividades de servicios de recreación y entretenimiento. No obstante, en los grandes agregados macroeconómicos Colombia terminó con una inflación del 13,1%, una tasa de desempleo para diciembre de 2022 del 10,3% e inferior al 11,1% de 2021 y una tasa de cambio con tendencia devaluacionista observada mayoritariamente en el segundo semestre de 2022.

En Tigo tuvimos un año 2022 igualmente retador por estos factores económicos y globales en nuestras operaciones comerciales, financieras y de servicio para continuar conectando cada vez a más colombianos. Para Tigo fue un año de consolidación comercial, de continuación y crecimiento en nuestras políticas de responsabilidad social e inclusión, de mejoramiento en la calidad del servicio y de posicionamiento de una marca asociada a altos estándares de ética y de cumplimiento, mayor infraestructura con presencia nacional e incursión en negocios de tendencia de adopción digital.

## Resultados financieros de UNE y consolidados

103-2 Asunto relevante	ODS	GRI	TCFD
Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable		(102-7) (102-45) (201-1)	2-Estrategia- Impacto sobre la planificación financiera

### Resultados consolidados

En Tigo en 2022 nuestros esfuerzos estuvieron concentrados en las actividades comerciales asociadas a las ventas, retención y atención a clientes; así como el sostenimiento y crecimiento en participación de mercado en todas las líneas de negocio, bajo un criterio de protección de flujo de caja, control de costos y gastos con el desempeño financiero que se describe a continuación.

Nuestros ingresos consolidados para el año 2022 ascendieron a \$5,44 billones de pesos lo cual representó un crecimiento importante alrededor de \$305 mil millones de pesos, equivalente al 5,9% frente al cierre del año 2021. Con lo anterior, logramos un crecimiento porcentual sostenido y equivalente a lo alcanzado en el año 2021, fortaleciendo así nuestra presencia de marca y una base consistente de ingresos recurrentes. Nuestras unidades de

negocios, B2C (Hogares y móvil) y Empresas y Gobierno, generaron un portafolio equilibrado de ingresos con cifras cercanas a \$4,4 billones y \$1 billón, respectivamente. Esto se logró como resultado del buen crecimiento del negocio Móvil, derivado de una estrategia comercial enfocada en el segmento pospago, e igualmente, de un buen desempeño de crecimiento en negocios digitales en el segmento de Empresas y Gobierno.

Logramos una rentabilidad operativa o EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) de \$1,64 billones lo cual representa un crecimiento del 5,5%, en línea con la tendencia de crecimiento alcanzado a nivel de ingresos. Este crecimiento representó y absorbió los grandes desafíos de impactos de inflación y de devaluación de tasa de cambio sobre aquellos costos y gastos asociados a dichas variables macroeconómicas.

La pérdida neta cerró en \$474 mil millones, monto inferior en \$99 mil millones de pesos al resultado neto de 2021. Al igual que en al año 2021, este resultado de 2022 fue impactado negativamente por: a) variables macroeconómicas por actualización financiera y amortización de arrendamientos financieros bajo normativa NIIF 16 sobre contratos indexados a inflación por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) e índice de precios al producto (IPP); b) mayor gasto de amortización e intereses asociados a la adquisición de espectro de 700MHz de 2019 de nuestra subsidiaria Colombia Móvil S.A.; c) impacto negativo por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones las cuales implican mayores gastos de depreciación contable de activos; y d) el incremento en los costos de endeudamiento financiero de nuestras emisiones de bonos y deuda externa cuya liquidación está atada al desempeño de la inflación (IPC) e Indicador Bancario de Referencia (IBR), respectivamente.

Nuestra estructura de deuda financiera consolidada, excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerró en niveles de \$2,91 billones de pesos, la cual decreció en comparación del año 2021 en alrededor de \$284 mil millones de pesos. Esta reducción es el efecto neto mayoritariamente del prepago de \$100 millones de dólares americanos en enero de 2022 al crédito sindicado de nuestra subsidiaria Colombia Móvil S.A.

Por último, nuestros activos ascienden a \$9,54 billones de pesos y un patrimonio neto de \$558 mil millones de pesos.

#### *Resultados individuales de UNE*

Con relación a la vista financiera individual de UNE, los ingresos totales para el año 2022 alcanzaron un monto de \$2,76 billones de pesos y un crecimiento del 0,5% logrando así niveles similares de ingresos a los obtenidos en el año 2021. Este crecimiento estuvo impactado de manera considerable por la agresiva competencia comercial en precios de ofertas en paquetes de internet y televisión por parte de los principales competidores en el

segmento de Hogares. Sin embargo, continúa siendo el mayor contribuyente de los ingresos de UNE representando casi un 70% de los totales y el segmento de Empresas y Gobierno representa el restante 30%, ésta última con crecimientos de importancia en penetración de servicios digitales en el portafolio fijo.

Nuestros costos directos de prestación de servicios ascendieron a \$722 mil millones de pesos representando un 26% de los ingresos. Este rubro aumentó con relación al año 2021 principalmente por: a) los niveles de inversión comercial requeridos para incrementar nuestra participación de mercado en los servicios digitales en Empresas y Gobierno; y b) los impactos tanto de tasa de cambio devaluacionista del peso con relación al dólar americano e inflación sobre aquellos costos nominados e indexados en dichas variables macroeconómicas, principalmente en nuestros costos de parrilla de televisión con proveedores nacionales y del exterior. Por lo anterior, nuestra utilidad bruta cerró en \$2,03 billones de pesos, cifra ligeramente inferior a la utilidad bruta alcanzada en el año 2021 de \$2,07 billones.

Nuestros gastos operativos, administrativos, comerciales y de servicios cerraron en una cifra de alrededor de \$1,21 billones e igualmente impactados por los efectos inflacionarios en nuestros costos de nómina, de servicios con terceros y comisiones. Además, tuvimos un gasto extraordinario de conciliación legal de recaudo con Claro por los años 2005 a 2007, aumentando el nivel de gasto y reduciendo la rentabilidad general de la compañía.

Como resultado de lo anterior, terminamos con una rentabilidad operativa o EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) de \$824 mil millones de pesos lo cual representa un margen EBITDA del 30%. Este resultado absorbió los grandes desafíos de impactos de inflación y de devaluación de tasa de cambio sobre aquellos costos y gastos indicados anteriormente.

Similar a nuestros resultados consolidados a nivel de pérdida neta, ésta cerró en \$474 mil millones, monto inferior en \$99 mil millones de pesos al resultado neto de 2021. Al igual que en el año 2021, este resultado de 2022 fue impactado negativamente por: a) variables macroeconómicas por actualización financiera y amortización de arrendamientos financieros bajo normativa NIIF 16 sobre contratos indexados a inflación (IPC) e índice de precios al producto (IPP); b) mayor gasto de amortización e intereses asociados a la adquisición de espectro de 700MHz de 2019 de nuestra subsidiaria Colombia Móvil S.A.; c) impacto negativo por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones las cuales implican mayores gastos de depreciación contable de activos; y d) el incremento en los costos de endeudamiento financiero de nuestras emisiones de bonos y deuda externa cuya liquidación está atada al desempeño de la inflación (IPC) e Indicador Bancario de Referencia (IBR), respectivamente.

La deuda financiera de UNE, sin incluir la de sus filiales y excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerró en \$2,78 billones de pesos, de los cuales: \$1,36 billones

de pesos corresponden a financiamiento con bancos, \$1,33 billones de pesos a deuda con bancos locales y \$110 mil millones con partes relacionadas (con su subsidiaria Edatel S.A.).

Finalmente, a diciembre 31 de 2022, los activos totales cerraron en \$5,30 billones de pesos, alcanzando un patrimonio neto de \$558 mil millones de pesos.

## Desempeño de las Unidades de Negocio

### B2C. Hogares

El 2022 fue un año de grandes desafíos, pues tras la pandemia regresamos a la presencialidad y las dinámicas del mercado se transformaron de nuevo.

Con estas nuevas condiciones, la competitividad aumentó y nos vimos enfrentados a asumir nuevos retos e ir más allá, siempre con el propósito de conectar cada vez más colombianos y llevar un servicio acorde con sus requerimientos:

- Creamos ofertas ajustadas a las necesidades del mercado, haciéndolas más atractivas para la base de la población con precios hasta 40% más bajos que los ofrecidos en otros segmentos.
- Equilibramos la balanza precio/oferta acorde a las exigencias de los consumidores.
- Mejoramos la velocidad de descarga para clientes nuevos y actuales, pasando de 71Mbps promedio contratado en diciembre de 2021, a 148Mbps para el mismo mes de 2022, es decir un crecimiento de +110%.
- Expandimos nuestra red de alta velocidad llevando una mejor experiencia a las familias colombianas, llegando a más de 250 mil nuevos hogares pasados en HFC y FTTH.

Además:

- Aumentamos más de un 60% la base de usuarios de redes de fibra óptica.
- Crecimos nuestra base de usuarios en servicios de streaming en más de un 40%.
- Llegamos a más de 6 millones de hogares pasados, aumentando la cobertura y habilitando nuestros servicios en diferentes segmentos de la población colombiana.

Como resultado de lo anterior, en 2022 nuestra base de clientes se mantuvo estable, con un crecimiento cercano al 0,6% Vs. 2021, impulsado por el aumento de más del 3,0% de clientes en redes de alta velocidad (HFC+GPON). Además, nuestra participación de mercado en banda ancha tuvo un incremento de +0,25 puntos porcentuales, comparado con 2021, cerrando en 32,02% a diciembre de 2022.

Al tiempo, la dinámica del mercado hizo que nuestros ingresos cayeran un 1% frente al año anterior.

## **B2C. Móvil**

El 2022 fue un año de reactivación y crecimiento, en el cual, vimos cómo nuestros usuarios retomaron el consumo móvil después de la pandemia. La unidad de negocio móvil por medio de precios justos y un servicio impecable, permitió a los colombianos volver a sus actividades cotidianas, manteniéndolos siempre conectados con el mejor servicio.

Así mismo, fue un año de mucha competencia, donde a pesar de los factores económicos del país y un mercado muy dinámico, seguimos avanzando en democratizar los servicios de telefonía:

- Dimos un paso a la vanguardia digital, permitiéndole a nuestros clientes la funcionalidad de la eSIM, la nueva SIM digital sin necesidad de utilizar una tarjeta SIM física.
- Apostamos por entregar servicios de alta velocidad. Fuimos el primer operador de Suramérica en apagar la red 2G, para ampliar el espectro de las redes de 4G y llegar con mejor latencia y capacidad.
- **A pesar de los movimientos de la inflación y el dólar, nos la jugamos por los usuarios, llevando nuestra oferta Pospago a planes desde 27.500 pesos por mes y creando ofertas más eficientes para los clientes en Prepago.**
- Según datos internos, incrementamos nuestra participación de mercado cerca de 0,7pp en 2022 llegando a 21,2%.
- Incrementamos la base de usuarios pospago en más del 28,5% frente al 2021, generando un crecimiento en los ingresos de ese segmento de aproximadamente 21% año contra año.
- Así mismo, en Prepago, crecimos los ingresos alrededor del 6,0% vs 2021, impulsado por el incremento de más del 15% en los usuarios Core 4G LTE, quienes a su vez aumentaron el consumo de datos por usuario en más del 20%.

## **B2B Empresas y Gobierno**

En el primer año de pos-pandemia, acompañamos a las empresas colombianas como aliado tecnológico, impulsando estratégicamente sus negocios y asesorando a los clientes en la implementación de soluciones para afrontar los nuevos retos sociales y económicos, donde la virtualidad, la seguridad informática, la flexibilidad y escalabilidad tecnológica toman mayor relevancia.

La unidad de negocio tuvo un buen desempeño en 2022, dónde los servicios digitales toman una especial relevancia, siguiendo la dinámica del mercado, con un crecimiento en ingresos digitales de más del 20% y en usuarios de más del 12% comparado con el año anterior. En ingresos totales tuvimos un crecimiento de más del 8% vs. 2021 apalancado por los crecimientos de productos digitales y móviles. En cuanto a clientes alcanzamos alrededor de 150 mil.

Desarrollamos ofertas comerciales para nuestros clientes empresariales en diferentes sectores económicos: banca, gobierno, industria, retail, entre otros, y apalancamos el desarrollo de las pequeñas empresas con nuestros servicios fijos y móviles.

Conscientes de la nueva realidad de las empresas colombianas, en alianza con AWS (Amazon Web Services) desarrollamos ofertas de servicios digitales para facilitar su transformación digital con altos estándares de seguridad.

Dichas ofertas están centradas en:

- Respaldo en la nube de AWS para garantizar la disponibilidad de sus servicios y su operación ante un desastre (Por ejemplo; terremoto, hurto, entre otros).
- Conectividad directa a la nube AWS para mejorar el desempeño de aplicaciones sensibles a la latencia (retrasos temporales en la transmisión de información en la red).
- Prestación de los servicios de soporte de AWS directamente, sin intermediarios.
- Entregamos soluciones digitales para los nuevos esquemas híbridos de trabajo y seguimiento en línea como: Teams Phone, Webex Calling, Go Talk (IoT), Seguimiento vehicular y gestión de personas y Smart Cities (Ciudades inteligentes).

**Desarrollamos ofertas de servicios core:**

**En servicios Fijos:**

- Diseñamos nuevas ofertas en servicios fijos con foco en altas velocidades, impulsando nuestro plan de 200 Megas Simétricas en Gpon. En el segmento Emprendedores aumentamos la velocidad promedio de nuestra base de clientes de 66 Megas en 2021 a 112 Megas en 2022.
- Al final de 2022, lanzamos una oferta con repetidores para potenciar la red Wi-Fi de nuestros clientes.
- Durante el año, sacamos al mercado 7 ofertas diferentes, con el objetivo de mantener siempre una oferta competitiva acorde con las necesidades del mercado.
- Gracias al conocimiento profundo de nuestros clientes y sus necesidades, realizamos aumentos de capacidad a más de 17 mil clientes del segmento Emprendedores en el servicio de internet.
- EDATEL: Velocidades hasta 500 Megas en fibra en 9 municipios (Caucasia, Turbo, Corozal, Apartadó, Cereté, Sincelejo, Barrancabermeja, Valledupar y Montería).

**En servicios móviles:**

- Lanzamos 5 nuevas ofertas de planes pospago, con 2 Aumentos de Gigas a la base de clientes, impactando 47,2k clientes con 136k líneas móviles.

- Lanzamos un producto de Roaming, que mejoró la experiencia del cliente, además, activamos el servicio en 15 minutos.
- Lanzamos el plan “Compartigo Split billing”, enfocado a grandes empresas que quieran subsidiar a sus empleados una parte del cargo básico de los planes móviles.
- En el segmento emprendedores, impulsamos la compra de más de una línea a través de ofertas por volumen, promoviendo la conectividad de los empleados de las empresas más pequeñas.

La unidad de negocio empresas y gobierno está compuesta por cuatro segmentos: Emprendedores, Empresas Medianas, Corporativo y Gobierno, con el objetivo de direccionar los servicios y la atención de acuerdo con las necesidades propias de los clientes. A continuación, detallamos los principales logros obtenidos en 2022 en cada segmento.

**Gobierno y Corporativo**

Continuamos fortaleciendo nuestras capacidades en servicios de nube pública. Contamos con la certificación AWS - Advanced consulting Partner, verdadero sello de calidad que nos acredita para ser aliado estratégico en la transformación digital de nuestros clientes.

**Emprendedores y Empresas Medianas**

De acuerdo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, continuamos creando planes de conectividad para nuestros clientes que les aporten una mayor velocidad de navegación, así como una mayor disponibilidad de recursos, tanto en móvil como en fijo. Durante el 2022 aumentamos un 70% vs 2021 la velocidad promedio de nuestra base de clientes.

**Experiencia del cliente**

ASG	103-2 Asunto relevante
Social	Experiencia con el cliente

En el 2022 consolidamos nuestra estrategia de servicio, la cual nos permitió afrontar los retos del mercado y las expectativas del cliente durante este año, fortalecimos el ecosistema digital, acompañando al cliente a evolucionar en la adopción de las soluciones de autogestión, tanto en canales tradicionales (Contact center y tiendas) como en canales digitales (WhatsApp y redes sociales).

Tuvimos más de 70 millones de interacciones en nuestros canales digitales. Un incremento cercano al 6% respecto a 2021, esto nos permite ver una tendencia en la digitalización de nuestros clientes.

En nuestro Bot de atención (Liza) aumentamos la autogestión al 61%, esto es un incremento de 34% comparado con 2021, además, con un nivel de aprobación de 73% por parte de nuestros usuarios.

Aceleramos nuestro proyecto de robotización, creando alrededor de 37 nuevos “compañeros digitales” que llegan a sumar a los 28 robots que ya teníamos en producción, automatizando procesos que facilitan la vida de nuestros empleados y clientes y trayendo eficiencias a la organización.

En 2022 iniciamos la medición a del NPS relacional, obteniendo un resultado de 24,75, con esta métrica tenemos inputs adicionales para entender las diferentes dimensiones asociadas a la fidelidad de nuestros clientes, que permitirán generar planes de acción para aumentar la lealtad con la marca.

Con todo esto, en el 2023 continuaremos evolucionando nuestros canales de atención, fortaleciendo nuestro ecosistema digital, apalancado en el crecimiento del canal WhatsApp tanto autogestionado como atendido por nuestros asesores, alrededor del 78% de las transacciones de nuestros clientes serán a través de canales digitales; aportando así, a la adopción del estilo de vida digital.

Buscando siempre la Eficiencia Operativa, continuaremos en el desarrollo de RPA's (Compañeros Digitales) que mejoren nuestros procesos internos, los viajes del cliente y la atención de nuestros asesores para impactar de manera positiva la experiencia de nuestros clientes.

Así mismo, basados en el diagnóstico del Back office, ejecutaremos el plan de eficiencia de transacciones, que tiene por objeto, garantizar la mayor resolución en primer contacto en los canales de atención a clientes.

Con foco en mejorar la experiencia y consolidar la cultura centrada en el cliente, fortaleceremos la comunicación proactiva, basada en modelos predictivos, lo cual nos permitirá anticiparnos a las necesidades de contacto de nuestros clientes, brindándoles respuesta oportuna a sus requerimientos.

Por último, Continuaremos desarrollando modelos de gestión con tecnología Machine Learning y data intelligence para realizar una comunicación, atención y cobranza segmentada, brindando experiencias diferenciales para enamorar cada día más a nuestros clientes y de esta manera continuar afrontando los retos del mercado y las expectativas de nuestros clientes.

Adicionalmente, mejoramos el porcentaje de quejas por conflictos en la factura ya que pasamos de 1,34% en 2021 a 1,03% en 2022.

Acciones:

- Creamos reportes de control para gestión de corrección en los canales permitiendo así asegurar lo prometido a nuestro cliente en configuraciones de oferta, retiros y detección de causa raíz no solucionada.
- Diseñamos e implementamos controles en nuestros sistemas para asegurar la correcta facturación.

## Somos una compañía ASG

(102-15) (102-40) (102-42)

En Tigo, hemos priorizado la integración de los asuntos ASG - Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en nuestra estrategia, gestión de riesgos y en todas las etapas de nuestra cadena de valor.

En el año 2022 actualizamos el estudio de nuestros asuntos materiales, con el acompañamiento de la firma internacional BDS Group, y con un **enfoque de doble materialidad**, que incluyó una visión de afuera hacia adentro, para ahondar en los impactos de los asuntos ASG sobre la creación de valor económico de la Compañía a corto, mediano y largo plazo, y una visión de adentro hacia afuera, para analizar nuestros impactos sobre la sociedad y el planeta, incluyendo la percepción de nuestros grupos de interés.



Figura 1. Grupos de interés consultados

Evaluamos tendencias ambientales, sociales y de gobierno corporativo en 51 referentes, entre ellos: estudios de tendencias de consumo y tendencias emergentes del sector, marcos ASG, Rankings y Rating, asuntos ASG materiales para pares nacionales e internacionales, estándares generales, estándares del sector de telecomunicaciones, apuestas de país, investigaciones académicas, y lineamientos, políticas, análisis de riesgos, estrategias y modelo de negocio de la Compañía. Como resultado, se identificamos 686 asuntos:

186 ambientales  
 242 sociales  
 258 gobierno

En el estudio de estos 686 asuntos determinamos los prioritarios para Tigo.

### Concepto Doble Materialidad

(102-42) (102-43) (102-46)

El análisis de doble materialidad permite identificar los asuntos que inciden en la creación de valor económico, social y medioambiental, con el fin de atender las expectativas de los grupos de interés y gestionar los riesgos e impactos ESG que podrían afectar financieramente la continuidad del negocio a corto, mediano y largo plazo.

En 2019, la Comisión Europea introdujo por primera vez el término «doble materialidad» que incluye:

- **Materialidad financiera: Perspectiva de fuera (entorno) hacia adentro (la empresa).**

(102-42) (102-43) (102-46)

Es aquella que esté relacionada con los actuales y futuros impactos, positivos y negativos, que generan los asuntos sociales, de gobierno y ambientales, incluidos los climáticos, en la situación financiera, desarrollo, rendimiento y posición de la empresa que pueden afectar a su valor. Los grupos de interés más preocupados por estos asuntos son los inversores.

- **Materialidad de impacto (Medioambiental y social): Perspectiva de adentro (la empresa) hacia fuera (entorno).**

(102-42) (102-43) (102-46)

Asuntos relacionados con el impacto de las actividades de la empresa en su entorno, especialmente en el medioambiente y las personas. Los grupos de interés más impactados en estos asuntos son los consumidores, colaboradores, socios, las comunidades donde opera y, en general, las organizaciones de la sociedad civil.

**Dimensión Ambiental**

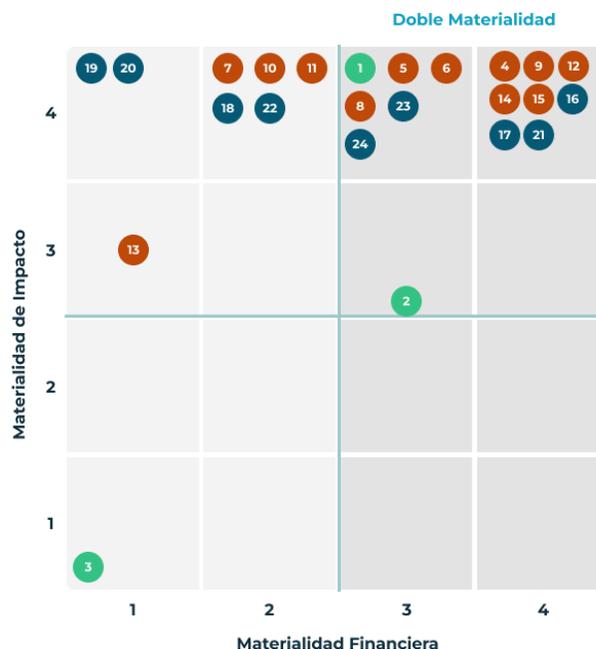
- 1. Economía Circular
- 2. Cambio climático
- 3. Cuidado de la Biodiversidad y Preservación de los Recursos Naturales

**Dimensión Social**

- 4. Derechos Digitales
- 5. Formación y Capacitación en habilidades del futuro
- 6. Cobertura y Asequibilidad de la red
- 7. Desarrollo de la Zona de Influencia
- 8. Atracción y Retención del Talento
- 9. Igualdad, inclusión y diversidad laboral
- 10. Salud y seguridad en el trabajo
- 11. Alfabetización digital
- 12. Productos y Servicios Responsables
- 13. Inversión Social
- 14. Experiencia con el cliente
- 15. Accesibilidad e Inclusión Digital

**Dimensión Gobierno**

- 16. Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable
- 17. Gestión de riesgos ESG
- 18. Innovación y Tecnología responsable
- 19. Competencia Leal
- 20. Marketing Responsable
- 21. Gestión responsable de la cadena de suministro
- 22. Alianzas Para Lograr los Objetivos ESG del Sector
- 23. Protección a los Derechos Humanos
- 24. Gobernanza ética



**Asuntos materiales priorizados para nuestra empresa**  
 (102-42) (102-43) (102-46) (102-47) (103-1)



Figura 2. Asuntos Priorizados en Doble Materialidad

La priorización de asuntos materiales se soportó en el análisis de la severidad y probabilidad de ocurrencia, la actualización de los grupos de interés (figura 1), los niveles de riesgo, el estudio de la materialidad financiera, la materialidad de impacto y la doble materialidad (cruce de resultados entre la materialidad financiera y la materialidad de impacto).

**Gestión Ambiental ¡Así cuidamos el planeta!**  
 (102-15)

En 2022 centramos nuestros esfuerzos ambientales en el fortalecimiento de iniciativas de economía circular, asociadas al manejo de los residuos eléctricos y electrónicos (RAEE), y la gestión del cambio climático, definiendo un marco de acción para potenciar las oportunidades y gestionar los riesgos asociados a este frente.

**Economía Circular**

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI	SASB	TCFD
Ambiental	Economía Circular		(102-15) (301-2) (301-3) (306-1) (306-2)	TC-TL-440a.1	4- Métricas y objetivos sobre los riesgos climáticos asociados a gestión de residuos.

Entendemos el proceso de economía circular como aquellas actividades que nos permiten gestionar nuestros residuos con foco en la reutilización, reparación, renovación y reciclaje todas las veces que sea posible. Centramos nuestras iniciativas en la gestión de RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), los cuales representan más del 85% de los residuos generados en nuestra operación. En este frente mantenemos el 100% del manejo ambiental de los equipos recolectados, a través, de actividades de reciclaje y reacondicionamiento.

**Recolección**

Contempla la gestión orientada a la búsqueda y recolección de los equipos y/o dispositivos de clientes retirados, diferenciados en:

- CPE de hogares (módems y decodificadores)
- Celulares y accesorios en tiendas,
- Otros RAEE asociados a la operación de la Compañía.

**Incrementamos al 86% la efectividad en la recolección de CPE de hogares** (que da cuenta de la cantidad de equipos recolectados del total de clientes que se retiraron), representando cerca de 7 puntos más que en 2021. Esto obedece al fortalecimiento de los canales de recolección convencionales y otros innovadores que nos permitieron mayor cercanía a la comunidad.

En el 2022

- **Aumentamos la recolección de CPES en un 14%, con respecto al 2021**, lo que facilita el reacondicionamiento y reúso de equipos. Este resultado sólo tiene en cuenta los equipos que lograron ser recuperados.
- **Aumentamos la recolección de ERE -equipos de red externa en un 15%**, en relación con el 2021, lo que facilita reacondicionamiento y reincorporación en la operación de la Compañía.
- **Recolectamos 3.288 toneladas de otros RAEE**, el doble respecto a 2021, resultado del reintegro de cable de cobre, coaxial y fibra óptica, del proyecto de migración de tecnología y desmonte de cable.

**Toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos recolectados**

Año	CPE hogares (Ton)	ERE ** (Ton)	RAEE		Total (Ton)
			Tiendas *** (Ton)	Otros RAEE**** (Ton)	
2021	379	32,8	0,2	1.511	1.891
2022	433	37,8	0,03	3.288	3.759

\*\*Equipos de red externa (ERE): amplificadores, nodos, fuentes y tarjetas.

\*\*\*RAEE en tiendas: celulares, baterías, cargadores, audífonos de la operación móvil recolectados en tiendas.

\*\*\*\*Otros RAEE Recolectados: computadores, teléfonos, teclados, cables de cobre, coaxial, fibra óptica.

**Reacondicionamiento**

Gestión asociada al proceso de revisión, reparación, y limpieza de los equipos recolectados para que sean usados nuevamente. En este frente aumentamos en un 17% el porcentaje de CPE reacondicionados, mientras que, en equipos de red externa disminuimos un 14%, pues, a pesar de haber recolectado más equipos de red respecto a 2021, muchos no contaban las características funcionales y estéticas para su reincorporación en la operación.

### Toneladas de equipos Reacondicionados

Año	CPE (Ton)	ERE (Ton)	CPE Reacondicionados (%)	ERE Reacondicionados (%)
2021	341	22	90	67
2022	399	20	92	53

**Sobre los CPE de hogares y equipos de red externa**, realizamos un reacondicionamiento del 92% y 53% de los equipos recolectados, respectivamente, los cuales se reincorporan nuevamente al mercado.

### Balance general RAEE

A continuación, detallamos los datos de generación (cantidad de RAEEs totales originados por la operación), recolección, reacondicionamiento y reciclaje de todos los RAEE de la Compañía. Esta información muestra que la generación de RAEE se duplicó debido a los lotes de cable que se reintegraron en el proyecto de Migración de Tecnologías, donde desmontamos tecnología de cobre y la reemplazamos por tecnología HFC y Fibra.

Para el caso de recolección de los CPE, obtuvimos 31 toneladas más que en 2021, lo que significa contar con más equipos a los que se les aprovechó su vida útil.

Por su parte en el frente de reacondicionamiento general de RAEE disminuimos un 8%, en relación con el 2021.

Finalmente, para el caso de los equipos que definitivamente no pudimos reutilizar, se gestionaron a través de procesos de reciclaje con gestores autorizados para el manejo de RAEE.

Año	Balance general RAEE							
	*Generación 306-1			**Reacondicionamiento 301-3			***Reciclaje 301-2	
	RAEE CPE sin recolectar (Ton)	RAEE Recolectados (Ton)	Total Generación RAEE (Ton)	CPE (Ton)	Red externa (Ton)	Reacondicionamiento (%)	RAEE (Ton)	Reciclaje (%)
2021	101	1891	1992	341	22	19%	1528	81%
2022	70	3759	3829	399	20	11%	3340	89%

\*Generación: cantidad de RAEE-CPE (recolectados y no) a través de los canales y campañas recolección de la Compañía.

**\*\*Reacondicionamiento:** procedimiento técnico de renovación, en el cual se restablecen las condiciones funcionales y estéticas de un aparato eléctrico y electrónico con el fin de ser usado en un nuevo ciclo de vida.  
**\*\*\*Reciclaje:** proceso simple o complejo que sufren los RAEE para ser reincorporados a un ciclo de producción o de consumo de otro sector productivo.

### Cambio climático

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI	SASB	TCFD
Ambiental	Cambio climático	 	(102-15) (302-1) (302-3) (302-4) (302-5) (305-1) (305-2) (305-3) (305-5)	TC-TL-130a.1.	2- Estrategia 3- Gestión de riesgos 4- Métricas y objetivos

TCFD 2- Estrategia  
 TCFD 3- Gestión de riesgos

En 2022 lanzamos nuestro Proyecto de Gestión de Cambio Climático, que trabaja en los siguientes frentes: energía eléctrica, combustibles emisiones de gases de efecto invernadero, TI y modernización de redes y adaptación, con el fin de potenciar oportunidades y gestionar riesgos asociados a éste. Así correspondemos al compromiso con nuestros grupos de interés y con las iniciativas que se articulan desde nuestra casa matriz Millicom, que también está apuntando a la reducción de las emisiones en todas sus operaciones de América Latina.

El seguimiento y gestión a nuestro proyecto de gestión de cambio climático se materializa a través del seguimiento al cumplimiento de las siguientes metas que proyectamos al 2028 y que se articulan con las metas basadas en ciencia a las cuales se comprometió nuestra casa matriz Millicom:

(305-5) TCFD 4- Métricas y objetivos

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

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

**Meta 3:** mantener ahorro energético del 4% anual a través de iniciativas de eficiencia energética.

Así mismo, para dar cumplimiento a estas metas, requerimos no sólo el diagnóstico de nuestra huella de carbono a través del inventario de gases de efecto invernadero si no también la forma cómo la gestionamos a través de acciones de mitigación y reducción. El siguiente es nuestro inventario de gases de efecto invernadero:

## Inventario de Gases de efecto Invernadero.

(305-1) (305-2) TCFD 4- Métricas y objetivos

En la siguiente tabla se detalla nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) que se calculó con base en el Protocolo de Gases Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute:

Alcance	Unidades	Operación Fija		Operación Móvil		Total Tigo		Variación anual
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	
<b>Emisiones directas (alcance 1)</b>	Ton de CO2 equivalente	2.126 <sup>2</sup>	1.859	427	1.070	2.553	2.929	15%
<b>Emisiones indirectas por consumo de energía (alcance 2)</b>	Ton de CO2 equivalente	14.066	11.301 <sup>3</sup>	5.529	4.642 <sup>4</sup>	19.595	15.943	-19%
<b>Otras emisiones indirectas (alcance 3)</b>	Ton de CO2 equivalente	90	111	60	91	150	202	34%
<b>Total Emisiones Alcance 1,2,3</b>	Ton de CO2 equivalente	16.282	12.828	6.668	5247	22.298	19.074	-14%

**Alcance 1.** Incluye combustibles para respaldo eléctrico, guadañadoras, fugas de gases refrigerantes y vehículos propios.

**Alcance 2.** Incluye energía eléctrica comprada. **Alcance 3.** Incluye solo viajes aéreos.

En 2022 aumentamos nuestra huella de carbono en las emisiones de alcance 1, porque:

- Aumentamos el consumo de combustible en las plantas eléctricas, debido a la demanda de desconexión voluntaria<sup>5</sup> en sedes operativas.
- Tuvimos más eventos de fugas de gases refrigerantes en los sitios comerciales que obedecieron a aires acondicionados que fueron vandalizados, lo que también fue un referente en el crecimiento de las emisiones directas.
- El incremento en el alcance 3 obedece a la reactivación paulatina de viajes laborales, y reencuentro de los equipos luego del retorno a la presencialidad.

Disminuimos un 19% en las mediciones de alcance 2 Vs. 2021, gracias a:

<sup>2</sup> **Fe de erratas:** Se corrige valor de alcance 1 en operación fija para 2021, pasando de 2.814 a 2.553 TonCO2. Gracias a la validación de datos en el marco de los frentes de trabajo del plan de gestión de cambio climático, se obtuvieron nuevos cálculos en la identificación de fugas de gases refrigerantes, disminuyendo las emisiones de ese año en 261 Ton de CO2.

<sup>3</sup> Este dato incluye la disminución de emisiones asociadas a 13.288 Certificados de Energía Renovable adquiridos por UNE y 5.316 por EDATEL. Esta disminución se aplica a la energía eléctrica total del negocio fijo consumida en 2022 que fueron 119.170 MWh.

<sup>4</sup> Este dato incluye la disminución de emisiones por 7.972 Certificados de Energía Renovable adquiridos por COLOMBIA MOVIL. Esta disminución se aplica a la energía eléctrica total del negocio móvil consumida en 2022 que fueron 49.275 MWh.

<sup>5</sup> Es un mecanismo creado por el Gobierno, para permitirle a los grandes consumidores de energía eléctrica, acceder a una remuneración, mediante la autogeneración a través de sus plantas de respaldo. Con este proceso se respalda la generación de energía del país, y a su vez se contribuye a la sostenibilidad del Sistema Interconectado Nacional.

- Menor consumo de energía por la implementación de proyectos de eficiencia energética y energías limpias.
- Nuestro factor de emisión de la red eléctrica nacional, que indica qué tan limpio es el proceso de generación de energía eléctrica, en el país.
- La adquisición de 26.576 certificados de energía renovable provenientes del proyecto hidroeléctrico Porce II, que se muestran a continuación:



### Acciones de mitigación de emisiones (305-5)

#### Eficiencia energética y energías renovables

(302-1) (302-3) (302-4) (302-5) TC-TL-130a.1

Seguimos implementando proyectos de eficiencia energética, que se concentraron en el apagado de sedes e iniciativas de energía fotovoltaica ejecutadas en nuestros datacenters y sitios de 700MHz.

Logramos un ahorro del 5.9% sobre la energía eléctrica total consumida en el año, 1.6% más que en 2021. Este ahorro es de 35.910 GJ, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 5 mil familias, dejando de emitir a la atmósfera 1.121 toneladas de CO2. Así mismo de esos 35.910 GJ ahorrados, el 14% corresponde a energías renovables.

#### Ahorro de energía Eléctrica

Alcance	Unidades	Operación Fija		Operación Móvil		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
Consumo energía Eléctrica	Gigajoules (GJ)	446.185	429.014	176.073	177.392	622.258	606.406

Energía eléctrica Ahorrada	Gigajoules (GJ)	25.848	28.968	967	6.942	26.815	35.910
Energía eléctrica Ahorrada	Porcentaje (%)	6%	7%	1%	4%	4,3%	5,9%

### Otras iniciativas de mitigación.

Uno de nuestros retos en 2022 fue ampliar el diagnóstico de las emisiones indirectas provenientes de nuestra cadena de valor. Por eso, extendimos nuestra estrategia hacia los aliados y proveedores:

- Disminuimos en 35 Ton de CO2, a través de la flota eléctrica tercerizada que hace las instalaciones a nuestros clientes, compuesta por doce motos y dos carros.
- Evitamos una huella de 658 Ton de CO2, a través de iniciativas de transporte con nuestros aliados logísticos y de recolección de CPE, optimizando viajes y haciendo uso de la flota eléctrica.
- Continuamos con el Proyecto Lanceros, que desde 2018 ha evitado la emisión de 1.838 Ton CO2, centrándose en la reducción de los viajes de vehículos asignados a la atención de los daños e instalaciones de nuestros clientes.
- Adquirimos 2.553 bonos de carbono para compensar el 100% de nuestras emisiones directas de alcance 1 del año 2021; aportando a la financiación del proyecto de Restauración Forestal en Áreas Productivas y Corredores Biológicos en los Llanos Orientales, basado en cambiar el uso de la tierra de la ganadería extensiva en suelos degradados de la alta Orinoquia a sistemas de producción forestal sostenible.

**DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY**  
Retiro de Créditos de Carbono Verificados

Retiro de Créditos de Carbono Verificados	
Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia
Título del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394
País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia
Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU)
Nombre de la metodología	ME-ACARBON: CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands
A nombre de	UNE EPM Telecomunicaciones S.A
Número de identificación (Identificación Tributaria)	90092933-9
Cantidad de CCV retirados	1.700
Serie de los CCV	BCR-CCV-261-14-001-2-1002-1612-0041391-0043096
Período de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020
Vintage - Año (CCV)	Año 2016 (1.700 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Período de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020
Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Descripción	CCV Bosques de Orinoquia S.A.

Se expira a los 16 días del mes de Diciembre de 2022.

**DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY**  
Retiro de Créditos de Carbono Verificados

Retiro de Créditos de Carbono Verificados	
Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia
Título del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394
País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia
Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU)
Nombre de la metodología	ME-ACARBON: CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands
A nombre de	Colombia Movil S.A. E.S.P
Número de identificación (Identificación Tributaria)	E30118291-1
Cantidad de CCV retirados	426
Serie de los CCV	BCR-CCV-261-14-001-3-1002-1612-0043091-0043516
Período de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020
Vintage - Año (CCV)	Año 2016 (426 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Período de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020
Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Descripción	CCV Bosques de la Orinoquia S.A.

Se expira a los 16 días del mes de Diciembre de 2022.

**DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY**  
Retiro de Créditos de Carbono Verificados

Retiro de Créditos de Carbono Verificados	
Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia
Título del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394
País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia
Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU)
Nombre de la metodología	ME-ACARBON: CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands
A nombre de	EDATEL S.A.
Número de identificación (Identificación Tributaria)	90090505-2
Cantidad de CCV retirados	427
Serie de los CCV	BCR-CCV-261-14-001-2-1002-1612-0043117-0043793
Período de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020
Vintage - Año (CCV)	Año 2016 (427 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Período de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020
Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Descripción	CCV Bosques de la Orinoquia S.A.

Se expira a los 16 días del mes de Diciembre de 2022.

### Voluntariado ambiental

TCFD 2- Estrategia  
TC-TL-130a.1.

La gestión de los frentes de trabajo ambiental, están apoyados por la movilización de cultura de cuidado de planeta desde la formación, activación y sensibilización a grupos de interés internos y externos. Por esto en 2022 continuamos movilizandoo la cultura ambiental a través de los voluntarios Tigo, esta vez con los retos propuestos por el retorno a sedes y la presencialidad.

Al cierre de diciembre de 2022 contamos con:

- 242 voluntarios habilitados
- 2.622 personas impactadas
- 557 horas de voluntariado

Las actividades más destacadas fueron:

- **Tomas barriales “Devuélvele a Tigo, devuélvele al planeta”**, donde por medio de activaciones con la comunidad recuperamos módems y decodificadores sin uso que aún estaban en los hogares de las personas. Para ser reacondicionados de vuelta a la operación o darles disposición final correcta.
- **Pausas activas y debate ambiental**, a través de intervenciones en instituciones educativas bajo el formato de debate, sensibilizamos y fortalecimos las competencias de pensamiento crítico en adolescentes, generando consciencia sobre el cambio climático, sus impactos y cómo mitigarlo.

### ¡Más iniciativas para voluntarios por el planeta!

En 2022 diseñamos nuestro nuevo proyecto: Travesía Circular, Guardianes Ambientales. Un juego que promueve la generación de conocimiento y las oportunidades en torno a la economía circular, enfocada en los residuos eléctricos y electrónicos. En 2023 llevaremos esta actividad a las instituciones educativas.

## Gestión Social

### Primero nuestra gente

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI
Social	Atracción y retención del talento		(401-1)
	Formación y Capacitación en habilidades del futuro		(404-1) (404-2)

	Igualdad, inclusión y diversidad laboral		(102-7) (102-8) (405-1)
--	--	---	-------------------------------

Queremos tener a las mejores personas y al mejor talento. Por eso, en 2022 seguimos orientados a la atracción, desarrollo y retención de empleados bajo una estrategia de diversidad, equidad e inclusión, que fortalece nuestra cultura de alto desempeño centrada en el cliente.

### ¡Así somos en Tigo!

(102-7) (102-8) (405-1)

Concepto	UNE	TIGO	EDATEL	OSI - CTC	Total
Cantidad Colaboradores	1.302	2.303	331	9	3.945
<b>Participación Porcentual</b>	<b>33%</b>	<b>58,4%</b>	<b>8,4%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100%</b>

\*Cifras a diciembre 31 de 2022.

### Nuestra Gente según su diversidad:

#### Edades:

Rango de Edad	Bogota	Sur	Andina	Costa	Total
Menor de 30 años	2,38%	1,88%	4,18%	2,03%	10,47%
Entre 30 años y 50 años	16,10%	11,86%	36,60%	8,57%	73,13%
Mayor de 50 años	1,65%	4,69%	9,56%	0,51%	16,40%
<b>Total</b>	<b>20,13%</b>	<b>18,43%</b>	<b>50,34%</b>	<b>11,10%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Participación Porcentual</b>	<b>33%</b>	<b>58,4%</b>	<b>8,4%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100%</b>

\*Cifras a diciembre 31 de 2022.

#### Género:

Rango de Edad	Femenino	Masculino	Total
Menor de 30 años	220	193	413
Entre 30 años y 50 años	1.218	1.667	2.885
Mayor de 50 años	171	476	647
<b>Total</b>	<b>1.609</b>	<b>2.336</b>	<b>3.945</b>
<b>%</b>	<b>40.8%</b>	<b>59.2%</b>	<b>100%</b>

\* Para el caso de las comunidades LGTBQ+ y étnicas, el reto es llegar a un censo de esta población, sin transgredir, el derecho a la privacidad.

**Programa de beneficios**

**(401-2)** A continuación, detallamos algunas cifras que aportamos durante el 2022, asociadas al plan de beneficios de nuestros colaboradores y sus familias.

- Entregamos **8.729** beneficios, equivalentes a **\$10.125.673.804**.

**Formamos y desarrollamos nuestro talento**

**(404-1) (404-2)**

En 2022 iniciamos la transformación de Recursos Humanos, con procesos centralizados y soluciones transversales de formación para todas nuestras operaciones, alineadas con las necesidades de la Organización.

Desde la Universidad Tigo seguimos impulsando el conocimiento de nuestra gente. A través de nuestras Escuelas habilitamos y fortalecemos competencias claves para hacer frente a los retos del mercado.

**Nuestras Escuelas**

- Corporativa.
- Procesos.
- Liderazgo.
- Experiencia de Cliente.
- Transformación Digital e Innovación y Agilidad.

Logramos una cobertura del **100%** de nuestra población, alcanzando a **4.163 personas** (este número incluye personas entrenadas con ingresos y retiros).

Mantuvimos nuestra oferta académica con **782 cursos** y eventos en vivo, cubriendo todos los niveles de la Organización.

Invertimos **74.846** horas de formación durante 2022.

Grupo	Personas cubiertas	Cobertura	Total horas formación	Líneas temáticas especializadas	Líneas temáticas transversales
Directivos	13	100%	439	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangre Tigo Líder</li> <li>• Programa Autodesarrollo</li> <li>• Mentoring</li> </ul>	de DE&I Seguridad de la Información

<b>Líderes</b>	336	100%	12985	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangre Tigo Líder</li> <li>• Liderazgo Humanamente Efectivo</li> <li>• Diseño de la Experiencia de Cliente</li> <li>• Desarrollo de Competencias Digitales</li> </ul>	Privacidad de Datos Ética y Cumplimiento Reinducción Corporativa
<b>Staff</b>	3596	100%	60252	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de competencias digitales</li> <li>• Diseño de la Experiencia de Cliente</li> <li>• Desarrollo de Habilidades Gerenciales, entre otros.</li> </ul>	
<b>Aprendices y estudiantes en práctica</b>	218	100%	1170	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción Corporativa</li> </ul>	
<b>Total</b>	<b>4.163</b>		<b>74.846</b>		

### Habilitamos competencias para desarrollar a nuestra gente

Programa de formación	Descripción	Público	Personas impactadas
Desarrollo de Habilidades Gerenciales	Preparar a las personas con mayor potencial y conocimiento del negocio, para asumir roles de liderazgo, como parte de su plan de desarrollo de carrera.	Colaboradores con alto potencial para ocupar posiciones de liderazgo.	100
Sangre Tigo Líder (Liderazgo Humanamente efectivo y Estándares de Liderazgo)	Desarrollar el nivel de liderazgo de los participantes en 4 pilares Gestión del Ser, Gestión de las conversaciones, Gestión de equipos y Gestión de Resultados, alineado con el marco de competencias de la organización.	Líderes de los niveles GM-2, GM-3, GM-4	326
Programa Ejecutivo Internacional en Diseño de la Experiencia de Cliente	Identificar el impacto desde el rol de cada persona en el journey map de nuestros clientes para contribuir a la consolidación de una cultura centrada en el cliente.	Personas de todos los niveles involucradas en el diseño de la experiencia al cliente.	195
Desarrollo de competencias digitales	Afianzar el conocimiento y desarrollo de las habilidades digitales para hacer frente a los retos del negocio, a través de plataformas especializadas en el desarrollo de contenidos como Udemy, Platzi, Crehana.	Personas con perfil digital en la organización.	432 (Udemy, Platzi, Crehana)

	Lanzamos la plataforma Workday para facilitar la gestión de nuestros equipos humanos y dar el paso hacia una organización global, sencilla y personalizada.	Todos los colaboradores directos	1.780 (Workday)
Fortalecimiento del rol HRBP	Fortalecer las competencias necesarias y la visión integral del HRBP para proponer estrategias e iniciativas en las áreas cliente que generen valor y faciliten el logro de los objetivos corporativos.	HRBP's	20
Programa de Bienestar y Salud Mental	Fortalecer capacidades para el bienestar y la salud mental de los equipos, con espacios que potencien los estilos de vida saludable, las habilidades para la vida y el bienestar integral del ser humano.	Empleados directos (énfasis en finanzas, Operaciones)	1932

### Seleccionamos el mejor talento

**(401-1)** Garantizamos la promoción y atracción del mejor talento, valorando la diversidad, la equidad y la inclusión en la generación de oportunidades. En 2022 realizamos procesos de selección internos y externos efectivos a nivel nacional, que representaron el 21% del total de colaboradores y de los cuáles 42% de las posiciones fueron ocupadas por mujeres y un 58% por hombres.

Brindamos la oportunidad a 353 estudiantes técnicos, tecnólogos y universitarios de realizar su práctica empresarial por medio de un contrato de aprendizaje:

- 10% fueron patrocinios de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, madres cabeza de familia y población afrodescendiente.
- Trabajamos en un enfoque de aprendizaje en temas digitales, a través de alianzas educativas.
- 40,5% de los aprendices contratados son mujeres y el 59,5% hombres.

Impactamos en el proceso de desarrollo de los estudiantes con diferentes metodologías internas de formación, potenciando la gestión de conocimiento y desarrollo de competencias.

**Incrementamos entre los estudiantes nuestra percepción de favorabilidad como agencia de práctica, posicionándonos como una empresa atractiva para los jóvenes.**

### Cuidamos nuestro talento

**(403-2) (403-3) (403-4) (403-5) (403-6) (403-7) (403-8)**

Protegemos a nuestros equipos en su integridad física y mental es una prioridad. En 2022 nos planteamos una meta de tasa de accidentalidad en empleados directos de 2,73%, la cual

cumplimos con un resultado de 1,15%, estando además por debajo de las tasas del sector cercanas al 3,61%.

- Certificamos de la mano del SENA a 21 trabajadores en Riesgo Eléctrico, asegurando sus conocimientos en la prevención de accidentes de trabajo.
- Invertimos 622 horas en actividades de promoción y prevención de la salud con empleados en todas las regiones del país: charlas, campañas, brigadas de salud, virtuales y presenciales, entre otras.
- Fortalecimos nuestras relaciones con terceros estratégicos en Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante procesos de auditoría y verificación del cumplimiento de los estándares mínimos de sus Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud el Trabajo fortaleciendo la prevención de riesgos.
- Invertimos más de 1000 millones de pesos en seguridad industrial, formación y capacitación, cuidado de la salud, dotación y promoción de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Mantuvimos nuestras certificaciones en ISO 45001, y obtuvimos una calificación RUC de 89% y estándares mínimos en nivel aceptable. **(403-1)**
- Realizamos el retorno seguro a la presencialidad en nuestras sedes administrativas, reforzando el autocuidado y los protocolos de bioseguridad para el control y prevención de enfermedades respiratorias.
- Seguimos fortaleciendo nuestra Brigada de Emergencias como soporte y acompañamiento antes, durante y después de una emergencia.

### **Cultura Tigo**

Mejoramos nuestro indicador de compromiso y nos consolidamos como una organización positivamente responsable.

- En alianza con la Universidad Tecmilenio de México y su Instituto de Ciencias del Bienestar y la Felicidad, obtuvimos el sello “Factor Wellbeing” con una favorabilidad de 4,17/5,0, lo que nos certifica como una empresa que favorece un ecosistema corporativo de bienestar, fundamentado en el liderazgo positivo, el buen ambiente de trabajo y la conexión del propósito personal con el propósito de la organización (Resultados según encuesta realizada a 3.000 empleados).
- De acuerdo con mediciones internas, aumentamos el índice de compromiso de nuestro equipo, pasando de 85% en 2021 a 87,3% en 2022. Lo que demuestra el gran sentido de pertenencia que existe entre nuestra gente.
- Realizamos un estudio demográfico entre empleados para conocer a profundidad sus características, motivaciones y expectativas, con el objetivo de enfocar de manera más acertada las iniciativas de bienestar.

- Fortalecimos nuestro programa de reconocimientos, promoviendo un esquema participativo en el que todas las personas y proyectos pudieran ser visibilizadas. Más de 700 colaboradores fueron reconocidos en todas las áreas.

#### **Líderes y equipos conectados con nuestro propósito**

- En 2022 contamos con más de 80 personas de todas las áreas de la Compañía como Influenciadores Sangre Tigo, que promueven la cultura, actividades de bienestar y son embajadores de nuestra marca.
- Realizamos 15 talleres “Líder Conectado” en los que, con base en metodologías del coaching deportivo, entregamos a cerca de 200 administradores y coordinadores de tiendas, herramientas para mantener la motivación de los equipos y la orientación al logro.
- Con el apoyo de líderes, HRBP’s y los comités de ambiente laboral, intervenimos a 10 equipos de trabajo (cerca de 150 personas), para fortalecer sus competencias de innovación, trabajo en equipo, comunicación, cambio positivo, resolución de conflictos, empatía y liderazgo compartido.

#### **Promovemos una cultura innovadora**

La innovación es parte de los que somos, la vivimos día a día en cada cosa que hacemos y es uno de los atributos que más reconocen nuestros grupos de interés. En Tigo, la innovación es una palanca para la mejora continua y la generación de valor constante. Por eso, en 2022 dimos continuidad a iniciativas como TigoLab; el laboratorio de innovación de la Compañía, en el que cualquier empleado puede postular ideas que contribuyan al logro de los objetivos corporativos.

- En 2022 se presentaron 48 ideas, de las cuales un 27% fueron viables para su ejecución.
- Todas las vicepresidencias tuvieron participación.
- Establecimos una Mesa TigoLab con personas de área diversas para la validación de ideas y enriquecimiento del proceso.

La primera versión de TigoLab se lanzó en 2019, desde entonces se han presentado alrededor de 400 ideas, que han dejado a la Compañía ahorros, ingresos y la optimización de diversos procesos.

#### **Asociación sindical**

(102-41) (407-1)

Al cierre del 2022, al interior de la empresa hacen presencia doce organizaciones sindicales<sup>6</sup> a las cuales se encuentra afiliado el 37% de los colaboradores (1451)

<sup>6</sup> SINTRAEMSDDES, SINTREUA, UNIGEEP, SINPRO, UNITRAE, SINTRAEDATEL, SINTRAUNE, SINTRASERTIC, UNITRATTEL, SINTRATELECORREOS, SINTRAEPMTLCO, SINTRAESTATALES

<b>TOTAL TRABAJADORES A DICIEMBRE 31 DE 2022</b>	3.945
<b>TOTAL TRABAJADORES SINDICALIZADOS</b>	1.451
<b>PORCENTAJE SINDICALIZACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2022</b>	36,78%

La Compañía promueve un relacionamiento directo con las organizaciones sindicales, enmarcado en el cumplimiento de la Ley, el diálogo social, las convenciones colectivas de trabajo, y los laudos arbitrales que se encuentran vigentes.

En 2022, programamos de manera mensual mesas de trabajo y trimestralmente, nos reunimos con cada una de las organizaciones sindicales, con el fin de facilitar espacios de diálogo encaminados al desarrollo de un sindicalismo sostenible.

## Responsabilidad social corporativa

### ¡Somos un solo Tigo, diverso, equitativo e incluyente!

Como parte de nuestro modelo de sostenibilidad, tenemos un enfoque estratégico de la diversidad, la equidad y la inclusión que incluye acciones para todos los grupos de interés, bajo un enfoque de **generaciones, equidad de género, identidad de género y orientación sexual, discapacidades y etnias**. Todo con el acompañamiento del Comité Directivo, la Mesa Consultiva de DE&I, y un Comité Operativo de DE&I, que procuran una organización donde todos tenemos oportunidad de ser y crecer.

- Adelantamos la actualización de políticas y lineamientos de DE&I en los frentes de reclutamiento, beneficios, modelo de trabajo y compensación.
- Realizamos charlas y talleres sobre temas de diversidad como: equidad de género, el valor del cuidado, café sobre sesgos y microagresiones.
- En el regreso a sedes, implementamos un horario especial para empleados con hijos menores de 12 años, cuidadores de adultos mayores o familiares en condición de discapacidad.
- Construimos un manifiesto para la atención al público diverso que abordó poblaciones como comunidad LTBIQ+, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Adecuamos parqueaderos y baños para personas con movilidad reducida y baños mixtos. Además, reasignamos lockers y puestos de trabajo, de acuerdo con algunas condiciones especiales de salud de las personas.
- Realizamos mentorías intergeneracionales para compartir y fortalecer conocimiento de colaboradores de diferentes edades, favoreciendo la innovación y la creatividad.
- Desarrollamos programas sociales de apropiación digital dirigidos a Mujeres y Adultos Mayores, como una forma de cerrar la brecha digital y ayudar a estas minorías diversas a aprovechar las oportunidades de los entornos digitales.

### Nuestra estrategia es participativa

Relanzamos y fortalecimos nuestra Mesa Consultiva de DE&I, integrada por colaboradores que voluntariamente promueven estas temáticas con los grupos de interés de la Compañía.

En 2023 seguiremos adelantando nuestro plan de trabajo de DE&I, implementando las iniciativas propuestas por la Mesa Consultiva, el Comité Directivo y el Comité Operativo, dando alcance a grupos de interés internos y externos, y garantizando un entorno de trabajo respetuoso de las diferencias, que apalanque la mejora continua y la innovación.

### Le cumplimos a la sociedad con el compromiso de nuestros voluntarios

A través de nuestro voluntariado corporativo nuestro grupo de colaboradores aportan a la promoción del uso responsable y creativo de internet y a la generación de cultura ambiental enfocada en la correcta disposición de residuos y la mitigación del cambio climático.

Nuestros voluntarios Tigo, en cada una de sus modalidades: social, ambiental o convergente, ejecutan diversos proyectos al interior de la empresa, instituciones educativas y espacios conjuntos facilitados por nuestros aliados, que benefician a niñas, niños, adolescentes, docentes, adultos y colaboradores de la Compañía.

- En 2022 lanzamos una nueva metodología de impacto con los públicos a través de actividades lúdicas y pedagógicas en materia ambiental.

TOTAL DE VOLUNTARIOS	716***	
	2021	2022
<b>Voluntariado social</b>		
Cantidad de voluntarios	398	401
Voluntarios convergentes*	60	66
Horas de voluntariado	3.750	1.698
<b>Voluntariado ambiental</b>		
Cantidad de voluntarios	243	242
Voluntarios convergentes*	60	66
Horas de voluntariado	2.315	654
<b>Todos unidos ****</b>		
Cantidad de voluntarios**	22	20
Horas de voluntariado	178	275

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

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

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

\*\*\*\* Todos Unidos: en una estrategia conjunta con la Cámara de Comercio de Bogotá y otras compañías, nuestros ejecutivos brindaron su conocimiento y experiencia para promover el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, ofreciendo mentorías en temas como transformación digital, innovación, sostenibilidad, mercadeo y más. Tigo fue la organización con más voluntarios inscritos en el programa.

### Hitos de nuestro voluntariado

- **Voluntariado corporativo:** incrementamos en un 62% en el número de beneficiarios frente al año 2021.
- **Voluntariado ambiental:** posicionamos nuestro portafolio de actividades con instituciones educativas en Bogotá y Medellín. En mayo realizamos la primera intervención con niños, niñas y adolescentes, llegando a 10 jornadas al cierre del año 2022. Además, lanzamos el cuento Filemon y Gregor una Aventura Ecológica, el debate ¡Comunícalo! tus acciones serán el cambio y el juego Travesía Circular Guardianes Ambientales, para promover la separación de residuos, el reciclaje y la conciencia sobre el cambio climático y la economía circular.
- **Voluntariado social:** realizamos la primera intervención de voluntariado social enfocada en reducir la brecha digital con adultos mayores, tuvimos tres (3) jornadas con un total de 115 beneficiarios.
- **Voluntariado interempresarial:** sumamos esfuerzos junto a 8 empresas de diferentes sectores para potenciar nuestro impacto en la comunidad educativa de dos escuelas de Soacha. A través de actividades lúdicas, pedagógicas y de adecuación de las instalaciones, 195 voluntarios de todas las organizaciones impactaron a más de 2.500 personas.

### Promovemos el uso responsable y creativo de internet

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI
Social	Accesibilidad e Inclusión Digital		NA
	Productos y Servicios Responsables		(102-15) (413-1)

### Contigo Conectados

Nuestro propósito es conectar cada vez a más colombianos con nuestra tecnología y con la apropiación digital para el cierre de brechas. ContigoConectados es nuestro programa de responsabilidad social, que busca acercar a las comunidades a las oportunidades de internet y mitigar sus posibles riesgos.

Son cuatro años trabajando con niños, niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes y funcionarios de entidades gubernamentales del país en actividades lúdicas y

pedagógicas, enfocadas en el acompañamiento de sus experiencias digitales y el desarrollo de competencias para el aprovechamiento de las TIC como acceso a las oportunidades.

En 2022 llegamos a 143.522 personas con acciones enfocadas en el uso responsable y creativo de internet, lo que representa un incremento del 23% respecto al año anterior (116.301). La línea base para este indicador corresponde a 99.621 beneficiarios en el año 2020<sup>7</sup>. Esto sumado a los beneficiarios alcanzados en actividades relacionadas con el reconocimiento de los impactos que generamos sobre el planeta y el uso y disposición consciente de los dispositivos tecnológicos para el cuidado del medio ambiente representa un total de 146.164 beneficiarios, alcanzando un total de 690.046 beneficiarios en los 4 años del programa.

Nuestro compromiso es con la protección de los niños, niñas y adolescentes en internet para potenciar el acceso a las oportunidades del mundo digital. Por eso, desde el programa ContigoConectados trabajamos con las comunidades en el reconocimiento de riesgos y delitos en línea, la identificación de líneas de atención y denuncia y el desarrollo de habilidades de autocuidado y generación de entornos protectores en la familia, la escuela y la comunidad desde la mediación de las experiencias digitales de los menores.

Nuestra estrategia comprende que el uso responsable y creativo de internet es un tema de todos, por eso, partimos de una mirada 360° donde trabajamos con niños y niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes y talento humano de organizaciones aliadas.

### Portafolio de actividades y recursos

- **Cuentos para niños y niñas de 6 a 9 años:** fomentamos la creación de hábitos responsables en el uso de internet a través de la lectura de cuentos y la construcción de rutinas saludables tanto dentro como fuera de internet.
- **Debate con niños y niñas de 10 a 12 años:** potenciamos la capacidad de argumentación y posturas frente al uso de internet propiciando espacios de debate y pensamiento crítico sobre el ciberbullying.
- **Juego con adolescentes:** fomentamos el uso responsable y creativo de internet y las experiencias que ellos tienen en redes sociales alrededor de temas como el uso excesivo, la seguridad en línea y el ciberbullying. También adaptamos una charla virtual alrededor de cómo enfrentar las principales experiencias que se presentan en redes sociales.

---

<sup>7</sup> Se parte como línea base desde el año 2020 ya que fue el año en el que se comenzó a consolidar un modelo de intervención presencial y virtual a través del cual el programa pudo ampliar cobertura bajo el contexto de pandemia y pospandemia.

- **MOOC #Misión Ciberconscientes:** Curso en línea para adolescentes y jóvenes enfocado en el fortalecimiento de habilidades de mediación y ciudadanía digital.
- **Patchers, guardianes de internet:** Estrategia de contenidos trasmedia sobre uso responsable y creativo de internet que cuenta con una miniserie de 5 capítulos sobre temas de ciberbullying, brecha digital, seguridad en línea, uso excesivo de internet, mediación y sexualidad. Además, cuenta con guías de conversación en familia y un comic digital. Disponible en <https://www.contigoconectados.com/patchers/>
- **Charla de mediación proactiva para padres, madres y cuidadores:** acompañamos en el reconocimiento de las prácticas más efectivas de mediación con niños, niñas y adolescentes en internet.
- **Charla Mediación proactiva con niños y niñas en primera infancia:** Junto a la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia desarrollamos recomendaciones de mediación para padres, madres y cuidadores de niños y niñas de 0 a 5 años.
- **Taller generación de hábitos saludables de uso de internet:** Acompañamos en el descubrimiento de estrategias para construir rutinas y generar acuerdos en familia sobre el uso de internet en aspectos clave como tiempos y lugares de conexión, así como, acceso a contenidos y espacios de desconexión de los dispositivos.
- **Taller Formador de formadores:** brindamos información y recursos clave de mediación al talento humano que se desempeña en labores de acompañamiento y cuidado de niños, niñas y adolescentes.

Además de la aplicación de los proyectos anteriores:

- Renovamos nuestro sitio web [www.contigoconectados.com](http://www.contigoconectados.com) con contenidos multimedia sobre uso responsable y creativo de internet, adicionalmente, mejoramos la experiencia de navegación e incluimos accesos directos a cursos gratuitos en línea para adolescentes, mujeres y maestros.
- Ampliamos nuestro portafolio con actividades para la protección de los niños y niñas en primera infancia en alianza con la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia (CPNA).
- Extendimos nuestra presencia en el territorio nacional llegando a 25 departamentos del país.

**Logros de nuestra gestión social**

Beneficiarios Contigo Conectados	2021	2022
----------------------------------	------	------

Beneficiarios en actividades relacionadas con el uso responsable y creativo de internet	116.301	143.522
Beneficiarios por actividades relacionadas con el uso de internet para el reconocimiento de los impactos que tenemos sobre el medio ambiente	N.A.	2.642
Acciones digitales	47.833	N.A. en 2022 se regresa a la presencialidad
<b>Total</b>	<b>164.134</b>	<b>146.164<sup>8</sup></b>

<b>Detalle de beneficiarios</b>		
<b>Públicos</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Niños y niñas entre 6 y 12 años	47.806	63.648
Adolescentes	8.308	33.272
Padres, madres y cuidadores	43.413	26.902
Docentes	10.394	7.552
Adultos y adultos mayores con brecha digital	3.368	1.881
Funcionarios públicos y profesionales que trabajan con niñez y adolescencia	3.012	4.987

<b>Alcance en el territorio</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ciudades a las que ha llegado Contigo Conectados	75	62
Instituciones educativas atendidas	154	147

### Mujeres conectadas

Conectar a las mujeres con las oportunidades es uno de nuestros principales propósitos, por eso, además de brindar una oferta accesible para ellas, a través de nuestro programa ContigoConectados y el proyecto Mujeres Conectadas hemos beneficiado a más de 50.000 mujeres con actividades para el cierre de la brecha digital y el aprovechamiento productivo de internet en temas de educación, emprendimiento y empleo. También, las acompañamos en su rol de mediadores para el uso responsable de internet y la protección de los niños, niñas y adolescentes de su entorno.

### Portafolio de actividades y recursos

<sup>8</sup> En el 2022 el despliegue territorial de las actividades se enfocó en gran parte en el regreso a la presencialidad en concordancia con las directrices del gobierno nacional. En consecuencia, el alcance territorial del programa presenta una leve disminución relacionada con menor alcance de la presencialidad frente a la virtualidad.

- **Charla Acercándonos a la vida digital:** Promovemos la superación de la brecha digital navegando juntos a través de los entornos digitales.
- **Taller Conectadas con el mundo del emprendimiento:** Promovemos el uso productivo de internet en el emprendimiento digital.
- **Taller Conectadas con el mundo de la educación:** Propiciamos las búsquedas efectivas en internet para el acceso a la educación de las mujeres.
- **Taller Conectadas con el mundo del empleo:** Acompañamos en el reconocimiento del uso productivo de internet, enfocado en generar oportunidad de empleabilidad en mujeres.
- **Plataforma de formación online Conectadas:** Ponemos a disposición de todas las mujeres una plataforma con cursos completamente gratuitos en temas de redes sociales, redes sociales para negocios, finanzas personales y finanzas para negocios.

Más información en [www.contigoconectados.com](http://www.contigoconectados.com)

### **Maestros Conectados**

Creemos que los maestros son grandes aliados para lograr un uso responsable y creativo de internet y cerrar la brecha digital, por eso les brindamos herramientas y acompañamiento para potenciar el uso de la tecnología en las aulas, y que, se conviertan en mediadores de las experiencias digitales de niños, niñas y adolescentes.

### **Portafolio de actividades y recursos**

- **Charla Mediación proactiva con enfoque docente:** Acompañamos a los maestros y maestros del país para reconocer las principales experiencias de los menores en el uso de internet y brindamos recomendaciones y herramientas para brindar un acompañamiento efectivo
- **Guía pedagógica para la mediación proactiva:** Pusimos a disposición de todos los docentes una completa herramienta desarrollada de manera articulada entre el Ministerio de Educación Nacional y UNICEF Colombia donde podrán encontrar recomendaciones de mediación, vocabulario digital, actividades prácticas en el aula y rutas de atención y denuncia frente a riesgos y delitos en internet.
- **Plataforma Maestros Conectados:** Adicional a los contenidos dispuestos en [www.contigoconectados.com](http://www.contigoconectados.com), lanzamos la plataforma Maestros Conectados, con 20 cursos totalmente gratuitos en temas de innovación educativa, neuroeducación y uso de herramientas aplicadas al aula. Ya son más de 2.000 docentes registrados en [www.maestrosconectados.com](http://www.maestrosconectados.com).

### **Apropiación digital para adultos**

La brecha digital es uno de los principales retos para el acceso a las oportunidades de internet y el acompañamiento efectivo de los niños, niñas y adolescentes en internet. Por eso, hemos diseñado un ciclo de apropiación digital para adultos en el que los incentivamos a explorar el mundo de internet como una ventana a las oportunidades. El Portafolio de actividades y recursos que tenemos para este público, con el que llegamos a más de 1.800 beneficiarios es:

- **Charla Todos conectados:** Promovemos la superación de la brecha digital y acercamiento general a los entornos digitales.
- **Taller Búsquedas efectivas en internet:** Propiciamos la búsqueda en diferentes plataformas digitales, haciendo uso de navegadores y buscadores.
- **Taller Salud y bienestar en internet:** Generamos apropiación de algunas herramientas digitales para la salud y el bienestar.
- **Taller Transacciones en línea:** Generamos apropiación en el uso de las plataformas de pago digital, resaltando la seguridad en línea.

### **Alianzas por el uso responsable y creativo de internet**

Nuestro trabajo con las comunidades es reconocido y se materializa a través de más de 200 alianzas y articulaciones estratégicas con instituciones de gobierno, academia, empresa privada y sociedad civil. Algunas de ellas son con la Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia (CPNA), MINTIC, Ministerio de Educación Nacional (MEN), CPE, MinDefensa, Policía Nacional, ICBF y Colpensiones.

También realizamos alianzas departamentales y locales: las gobernaciones de Antioquia, Boyacá, Bolívar y Risaralda; las Alcaldías de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Barrancabermeja, Guadalajara de Buga, Pereira y Santiago de Cali, hacen parte de nuestra red.

En el 2022, firmamos una gran alianza con la Universidad de los Andes para investigar y generar conocimiento sobre las experiencias digitales de niños y niñas, lo que nos permitirá proponer acciones y recomendaciones de política pública para la protección de los niños y niñas y prevenir la violencia contra ellos en internet.

También nos vinculamos con el sector privado y organizaciones empresariales: Haceb, Comfama, la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Cámara de comercio de Bogotá y ProAntioquia, quienes apoyan como aliados nuestra gestión social.

Otras alianzas de valor son con organizaciones sociales como Save the Children, Fundación Único, Fundación Real Madrid (Concívica, Revel y religiosos Camilo), Fundación Pies descalzos y FIAPAM.

Revisamos y ajustamos nuestras metodologías y contenidos con criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión de acuerdo a la estrategia de la compañía para el cierre de brechas en equidad de género, población en condición de discapacidad, diversidad sexual generaciones y diversidad cultural. Para esto contamos con el acompañamiento de aliados como la Secretaría de las Mujeres de Medellín, la Secretaria Distrital de la Mujer de Bogotá y las mesas consultivas de la compañía.

### **Apoyamos actividades culturales y artísticas**

Mantuvimos nuestro vínculo con la cultura y el deporte colombiano a través de los patrocinios, contribuyendo durante el año 2022 con más de \$5.000 millones de pesos en diferentes escenarios.

- **Carnaval de Barranquilla:** interactuamos con más 150 mil personas en el Gran Malecón con una exposición de macro figuras que relataban la historia del carnaval. Participamos en la Guacherna Esthercita Forero, el desfile nocturno más importante del Carnaval con una asistencia de 200 mil personas, y en el evento principal, la Batalla de Flores interactuando con 600 mil personas.
- **Feria de las Flores:** acompañamos la fiesta cultural más importante de Medellín que recibió más de 1 millón de personas en su versión 65, participando en el desfile de silleteros y en el de autos clásicos.
- **Maratón de Medellín:** este año la maratón volvió a las calles y estuvimos con más de 17 mil corredores en camisetas, exporunners y el día de la carrera.
- **Feria de Manizales:** Participamos en esta fiesta que es Patrimonio Cultural de la Nación, y que recibió más de 1 millón de asistentes. Nuestra presencia en Desfile de bienvenida, Carretas del Rocío, Desfile de las Naciones y Carpa Ole permitió el disfrute de 200 de nuestros clientes y colaboradores.
- **Fútbol profesional colombiano:** Mantuvimos nuestra alianza con Atlético Nacional, Junior de Barranquilla y Deportivo Independiente Medellín. Adicionalmente, empezamos con el patrocinio del América de Cali. Distribuimos más de 20 mil boletas y 155 camisetas haciendo felices a los hinchas colombianos.

### **Teléfonos públicos inteligentes**

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

- Con nuestros teléfonos públicos, ofrecimos a la comunidad un medio de comunicación con una buena disponibilidad en sitios donde se tiene cobertura.
- Los Teléfonos Públicos permitieron a los usuarios acceder a los diferentes servicios de llamadas a destinos locales, locales extendidas, nacionales, internacionales y a todos los operadores móviles (Tigo, Claro y Movistar).

- Contamos con 3.167 teléfonos públicos activos dispuestos para las comunidades de Medellín, municipios del Área Metropolitana y el Oriente Antioqueño.
- Desde los teléfonos públicos se realizaron 4,5 millones de llamadas a todos los destinos y se emplearon un total de 7 millones minutos.
- Iniciamos un proyecto de migración de tecnología de red de cobre a red HFC para nuestros teléfonos públicos y así continuar brindando el servicio a la comunidad.

### Los Derechos Humanos en Tigo

103-2 Asunto relevante	ODS	GRI
Protección a los Derechos Humanos		(GRI 2-23) (407-1)

Respetamos los Derechos Humanos como parte integral de nuestra gestión empresarial, bajo un enfoque preventivo para evitar la materialización de riesgos que los vulneren, y a través del fortalecimiento de controles y su seguimiento.

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

#### Expandimos nuestra red respetando los derechos de las comunidades

Cumpliendo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, en 2022 continuamos con el despliegue de infraestructura, reconociendo a través del mecanismo de Consultas Previas, los derechos y la inclusión social, los usos, costumbres, y multiculturalidad de las poblaciones más alejadas del país que por primera vez accedieron a los servicios de telecomunicaciones.

- Ejecutamos consultas previas para 96 sitios, ubicados en 42 municipios, en 11 departamentos de Colombia.
- Hicimos 57 espacios consultivos con resguardos Indígenas y 39 con Consejos Comunitarios.
- Contamos con la participación de 39 comunidades indígenas, y 24 consejos comunitarios.

Lo anterior ha contribuido al desarrollo económico de las localidades donde Tigo hace presencia a partir de la contratación de bienes y servicios, relacionados con transporte, hospedaje, alimentación, ferretería, misceláneos y compras menores, necesarios para el desarrollo de nuestras actividades.

Así mismo, nuestros proyectos han incentivado la contratación de mano de obra local, favoreciendo con ello la generación de ingresos de los habitantes y las comunidades étnicas presentes en el territorio.

**Promovemos la libertad de expresión**

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

**Gestión responsable de la cadena de abastecimiento**

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI	TCFD
Social	Gestión responsable de la cadena de suministro		(102-9) (102-10) (308-1) (414-2)	2-Estrategia- Impacto en sus negocios y estrategia en la Cadena de suministro y/o cadena de valor.

Trabajar de forma articulada con los proveedores y garantizar una gestión alineada con los criterios ASG es parte de nuestro compromiso.

- Fomentamos el relacionamiento con los proveedores a través de estrategia de relacionamiento y comunicación permanente, donde les ofrecemos información transparente y oportuna, según su categoría de aprovisionamiento, a través de nuestro portal de proveedores <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/proveedores>, en temas como: cambios en regulación y normatividad, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo SAGRILAF, entre otros.

**En 2022 habilitamos nuestro nuevo portal de Inscripción de Proveedores, para ofrecer igualdad de oportunidades a todas las empresas que pudieran ser aliados estratégicos en nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos.**

Aseguramos las buenas prácticas empresariales, procedencia lícita de recursos, prevención de fraude, actos de corrupción y/o soborno, manejo de información (habeas data), formulario de conocimiento del oferente y declaración de conflicto de intereses, los cuales son declarados por nuestros proveedores actuales y potenciales, garantizando nuestros procesos y la normatividad vigente.

- El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de conducta afirmando su compromiso con nuestro actuar responsable, ético y transparente.

**Apoyamos la economía nacional**

(204-1)

Proveedores Nacionales	Proveedores internacionales	Total general*
884	206	1.090

% de facturación del año a proveedores nacionales: 80%.

\*Ejecución 2022.

Categorizamos a nuestros proveedores según su complejidad y el impacto en el mercado, con el fin de diseñar campañas a la medida.

- 80 de nuestros proveedores están clasificados como proveedores TOP (estratégicos y apalancables - tienen un impacto relevante de cara al negocio (cliente) y son fáciles de conseguir en el mercado)

(308-1) Diseñamos un plan de trabajo con miras a una cadena de abastecimiento sostenible, que incluyó:

- Auditorías a los sistemas de gestión.
- Evaluación semestral al desempeño de los proveedores, de acuerdo con los indicadores pactados contractualmente.
- Seguimiento a la ejecución de los contratos, por medio de reuniones periódicas (Business Review Meetings - 3), lo que nos permitió durante 2022 conocer sus necesidades y percepciones, así como, sus propuestas de innovación.
- Contamos con un 49% proveedores TOP (39 proveedores) evaluados en sostenibilidad - Ecovadis-. 25 proveedores cuentan con evaluación vigente.
- En conjunto con nuestra Casa Matriz Millicom entrenamos a los proveedores en RSC en los conceptos fundamentales de Código de Conducta de Proveedores, derechos de los niños, buenas prácticas empresariales, buenas prácticas laborales, derechos humanos, protección ambiental, huella de carbono, diversidad, equidad e Inclusión laboral, seguridad y salud en el trabajo, y protección de datos. 12 proveedores finalizaron el año con este entrenamiento.
- Participamos en las rondas de negocio de la Cámara de Comercio LGTBI+, con el fin de identificar oportunidades que apoyen el desarrollo económico de esta comunidad.

**Círculos de proveedores**

Como ejercicio de aprendizaje mutuo continuamos con nuestros círculos de proveedores. Los temas del 2022 fueron: gestión de compras y el impacto en los objetivos estratégicos, protección de datos y seguridad de la Información, e Innovación.

## Gestión de la Gobernanza

### Regulación y relaciones institucionales

Generar relaciones con el gobierno y los entes reguladores, en el marco de la confianza y la transparencia, es parte de lo que procuramos en nuestra Compañía.

En 2022, Colombia hizo la transición de gobierno, para el cual impulsar la conectividad, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es crucial, propósito que compartimos para conectar cada vez a más colombianos.

- Renovamos 40 MHz en la banda de 1.900MHz por 20 años, ratificando nuestro compromiso con el país, aun cuando esto representa grandes retos por los desafíos económicos actuales y los altos costos del espectro en Colombia.
- Desde 2020 y con mayor ahínco en 2022, generamos discusiones con el gobierno para analizar todos los aspectos que impactan el valor de mercado del espectro, estudiando toda la información relevante y buscando métodos justos y transparentes para determinar su precio y condiciones de renovación, de manera que este no se convierta en una barrera para las inversiones y el cierre de la brecha digital que el país está necesitando.
- Participamos en la discusión de varios proyectos regulatorios con el MinTIC, la CRC y la ANE, buscando siempre el beneficio para nuestros usuarios, asegurando que el sector sea sostenible y que se promueva el crecimiento y la innovación. Entre estos destacamos: la revisión de la regulación sobre compartición de infraestructura y la modificación al régimen de calidad, que busca el uso de nuevas tecnologías en la medición de la calidad de los servicios móviles y las condiciones de remuneración de redes móviles. Estas dos últimas resoluciones implicarán para nosotros ajustes internos en 2023, a fin de su cumplimiento en los plazos definidos.

En 2023, nuestro reto más importante será la renovación de 1900Mhz, AWS y la licitación de espectro 5G, que, a su vez, plantea para el gobierno el desafío de priorizar el cierre de la brecha digital en Colombia.

### Propiedad intelectual y derechos de autor

En la Compañía cumplimos y respetamos las normas vigentes de propiedad intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor, tanto para las creaciones intelectuales que generamos en la Compañía como para las que provienen de terceros, implementando las prácticas necesarias para acatarlas integralmente.

- Respetamos los derechos conexos que tienen los organismos de radiodifusión sobre sus emisiones, al retransmitir las señales de televisión abierta a través de nuestro

servicio de televisión por suscripción bajo lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001 y el fallo proferido por la Corte Constitucional en sentencias 654 de 2003 y 1151 de 2003 al respecto, posición reiterada por la Corte en fallo de tutela del 2016.

- Seguimos ejecutando los acuerdos correspondientes a los derechos representados por las Sociedades de Gestión Colectiva con SAYCO, ACINPRO y EGEDA en los términos establecidos y según sus respectivas modificaciones.
- Ejecutamos los acuerdos suscritos en el 2021 con las sociedades DASC y REDES, quienes representan a los directores y escritores audiovisuales, respectivamente, en relación con el derecho de remuneración que les asiste por la comunicación pública de las obras audiovisuales.
- Respecto a la Sociedad de gestión Colectiva ACTORES, a la fecha no ha sido posible concertar la tarifa en relación con la remuneración, controversia que continua en sede jurisdiccional.

### **Marcas**

UNE y sus filiales han sido autorizadas por MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. para utilizar la marca Tigo®, la cual tiene presencia en otros países en Latinoamérica, llegando a aproximadamente 50 millones de clientes.

A la fecha, tanto UNE como MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. propietaria de la marca Tigo, tienen registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio diversos signos distintivos asociados a sus marcas, para la prestación de varios servicios dentro de su portafolio y en diferentes clases de la clasificación internacional de Niza.

### **Uso de software**

Tenemos mecanismos que garantizan el cumplimiento de la normatividad y el respeto de estos derechos. En consecuencia:

1. Adquirimos el software para uso de los empleados mediante licenciamiento.
2. Informamos y sensibilizamos permanentemente a las personas de la Compañía sobre la obligación de utilizar e instalar en los equipos únicamente software original y legalizado.
3. Monitoreamos frecuentemente el cumplimiento de los lineamientos para el uso de software.
4. Auditamos los procesos y la gestión de software.
5. Disponemos de lineamientos, procedimientos y políticas para la instalación y uso del software en los equipos de cómputo.
6. A través de la Mesa de Servicio de TI controlamos la instalación de software.
7. Los privilegios en los equipos de cómputo para la instalación de software son controlados.

Además, protegemos la información privilegiada y datos sensibles, mediante la suscripción de acuerdos y cláusulas de confidencialidad, como secretos empresariales.

### **Cumplimiento de normas**

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de 2005, establecimos sistemas de revelación y control, para garantizar que la información financiera sea presentada adecuadamente. Adelantamos la evaluación, con resultado favorable del desempeño y operatividad de estos, cumpliendo con los estándares, que permiten registrar, procesar, resumir y revelar adecuadamente dicha información. Durante este ejercicio no presentamos ningún fraude, incidente o deficiencia significativa en los controles que pudiese afectar la calidad o veracidad de la información financiera ni cambios en la metodología de evaluación.

De conformidad con la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2022, obteniendo una calificación general de “Eficiente”, lo que significa que generamos información financiera, económica, social y ambiental confiable, relevante y comprensible, promovemos el mejoramiento continuo y facilitamos la interacción entre las áreas.

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

Igualmente, cumplimos con las obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de Seguridad Social Integral, lo que se informa en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del Decreto 1406 de 1999. Nos encontramos a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, entregamos una copia de este Informe de Gestión a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.

En cumplimiento del artículo 46 de la Ley 964 de 2005, el representante legal de la Compañía certifica que los estados financieros presentados, y este Informe no contienen vicios, imprecisiones ni errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

### **Operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores**

La relación de las operaciones celebradas entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus accionistas durante el 2022 se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial.

En el 2022, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. no celebró ninguna operación con sus administradores.

### Sistemas de gestión y calidad corporativa

Parte de nuestra gestión de gobernanza, se centra en estrategias de mejoramiento continuo, fundamentadas en Sistema de Gestión Integral que, en 2022, continuó aportando al cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés.

Gestionamos con éxito las verificaciones internas y externas por parte de entes de control, juntas directivas, comités directivos, clientes y los grupos empresariales MIC y EPM.

El SGI sigue avanzando hacia una visión transversal, por eso, pasa a la Dirección de Sostenibilidad, a fin de alinear los estándares de calidad certificados con la estrategia ASG - Ambiental, Social y de Gobernanza de la Compañía.

Pensando en una operación con mayor calidad, más sostenible y que evoluciona hacia un futuro mejor, comenzamos la articulación entre las actividades que se desarrollan en el Sistema de Gestión Integral con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y así seguir aportando al bienestar de todas las personas y organizaciones que se relacionan con nuestra Compañía.



### Evaluación a la gestión corporativa

Las evaluaciones internas y externas realizadas a la gestión corporativa durante 2022 concluyeron que la Compañía ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión Integral

acorde con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 45001 y RUC.

Hemos demostrado la capacidad para lograr que se cumplan las condiciones de calidad de nuestros productos y servicios, así como las políticas y los objetivos corporativos. Podemos afirmar que nuestra gestión es adecuada, conveniente, eficiente, eficaz y efectiva desde sus distintos ámbitos:

- Calidad
- Gestión ambiental
- Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión del servicio

Aseguramos los recursos para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión corporativa, a través de la asignación presupuestal y el compromiso de todas las personas que participan del proceso.



### Sistema de control interno

Durante el año 2022, continuamos trabajando en el fortalecimiento del ambiente de control interno, llevando los estándares SOX a otros procesos de la compañía, dando continuidad al trabajo iniciado durante enero de 2019, con la inclusión de Millicom en la bolsa de valores Nasdaq, lo cual implica que nuestra Compañía está sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, en adelante “SOX”, que busca fortalecer la transparencia de la información financiera y disminuir riesgos asociados al fraude u omisión.

En el año 2022, trabajamos en la estabilización, fortalecimiento y mejoramiento continuo tanto de controles internos como de los controles SOX, identificando e implementando actividades encaminadas a gestionar el riesgo, generando valor agregado y mejoras a los procesos de las áreas de negocio, logrando así un desempeño estable en el ambiente de control interno, así mismo monitoreamos los procesos de migración que se llevaron a cabo durante el año, buscando minimizar los impactos a nivel de procesos gestionando efectivamente el riesgo.

Actualmente contamos con seis procesos de negocio incluidos en este alcance: (i) Activos Fijos, (ii) Compras a pagar, (iii) Ventas a cobrar, (iv) Cierre e informes financieros, (v) Tesorería y (vi) Nómina; más un proceso transversal de Tecnología de la Información (ITGC), que nos ha permitido consolidar nuestra credibilidad financiera, asegurando la generación de información íntegra y confiable para la gestión del negocio. Con las mejoras implementadas logramos la estandarización y optimización de procesos clave, para finalmente entregarle a nuestro cliente una mejor experiencia. Como conclusión de la evaluación de los auditores externos, no se identificaron deficiencias significativas o materiales en el ejercicio SOX de 2022.

Para 2023, continuaremos reforzando la cultura de autocontrol, identificando tanto oportunidades de mejora como de simplificación que sigan fortaleciendo nuestro sistema de control interno de manera integral y efectiva.

### Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad

#### Gestión de Riesgos

ASG	103-2 Asunto relevante	GRI	TCFD
Gobernanza	Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable	(102-11)	<p>2-Estrategia-Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima que la organización ha identificado en el corto, medio y largo plazo</p> <p>3- Gestión de riesgos</p>
	Gestión de Riesgos ESG		

Nuestro proceso de administración de riesgos se ejecuta de forma permanente, a través de las actividades de identificación, análisis, evaluación, monitoreo y escalamiento. Esta gestión contribuye a la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la cultura de riesgos en la Compañía para la sostenibilidad y continuidad de nuestra operación.

- Desplegamos estrategias de formación y sensibilización con el objetivo de transmitir conocimientos y desarrollar habilidades básicas para la gestión de riesgos.
- Realizamos el monitoreo a la gestión de los riesgos estratégicos y tácticos y llevamos a cabo los análisis de riesgos a proyectos y contratos relevantes.
- Implementamos Riskconnect, herramienta que permite realizar gestión de riesgos estratégicos a través de indicadores y la definición oportuna de planes de acción de mitigación.

Para 2023 continuaremos fortaleciendo la cultura de riesgos asegurando el monitoreo y seguimiento de los mismos, con el apoyo de los responsables de los procesos de la cadena de valor.

### **Gestion de la continuidad del negocio**

En 2022 seguimos fortaleciendo nuestro enfoque preventivo en la gestión de la continuidad del negocio, con el fin de estar preparados ante cualquier evento crítico que afectara nuestra operación, servicio, experiencia del cliente, estabilidad financiera o reputación.

- Analizamos permanentemente el contexto interno y externo para identificar posibles escenarios de crisis.
- Diseñamos y definimos estrategias y planes para responder y recuperarnos ante afectaciones a la continuidad de negocio.
- Capitalizamos el conocimiento de continuidad de negocio, a través de las lecciones aprendidas de eventos gestionados y superados.
- Iniciamos la integración de los proveedores que realizan funciones vitales para la Compañía, a fin de articular estrategias para responder a eventos disruptivos y mitigar impactos no deseados.
- Nos alineamos con las políticas globales de nuestra casa matriz Millicom con el objetivo de asegurar la operación.

En 2023 seguiremos trabajando en pro de la construcción de un modelo integrado y maduro que permita prepararnos y responder ante eventos potenciales y emergentes que puedan afectar la operación y seguridad de la Compañía.

### **En Tigo está la ética primero**

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI
Gobernanza	Gobernanza ética		(102-16) (102-17) (205-2) (205-2)

Actuando de manera ética y transparente generamos relaciones de valor y confianza con nuestros grupos de interés. Así impulsamos la cultura ética en 2022:

- Revisamos y actualizamos las políticas según el marco normativo y las buenas prácticas empresariales.
- Revisamos y actualizamos el modelo de matriz de riesgos.
- Evaluamos el nivel de madurez de nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial, SARLAFT y SAGRILAFT, mediante auditorías internas y externas.
- Monitoreamos a clientes, empleados, miembros de Junta Directiva, proveedores y accionistas, a través de la Debida Diligencia.
- Mejoramos y automatizamos el proceso de Debida Diligencia a predios.
- Realizamos reportes externos a entes de control y a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Implementamos campañas de comunicación y planes de formación innovadores, para fortalecer la cultura ética al interior de la Compañía.
- Presentamos periódicamente nuestra gestión ética ante el Comité de Ética y la Junta Directiva.

**¡Todos participamos activamente del Programa de Ética y Cumplimiento!**

- 99% de empleados activos realizaron el entrenamiento de Ética y Cumplimiento, que incluyó temas como el Código de Ética, anticorrupción y antisoborno, conflicto de intereses, entre otros.
- 99% de empleados activos presentaron su declaración anual de conflicto de interés.
- 100% del equipo de Compras fueron capacitados en el procedimiento de la Debida Diligencia.
- 100% de la alta dirección y la Junta Directiva presentaron su declaración anual de conflicto de Interés.

**Tenemos cero tolerancia ante la corrupción**

Alentamos entre todos nuestros grupos de interés la consulta y/o denuncia de posibles faltas a la ética. Ponemos a su disposición canales independientes, que funcionan 7/24, y los 365 días del año.

En 2022 recibimos y gestionamos 180 casos, 37% más que en 2021, a través de:

- Página web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) / ética empresarial:  
<https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/>
- Portal interno de Ética y Cumplimiento:  
<https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/>
- Correo electrónico: [línea-etica@tigo.com.co](mailto:linea-etica@tigo.com.co)
- Línea Ética: 018000521100
- [Direccioncompliance@tigo.com.co](mailto:Direccioncompliance@tigo.com.co)
- [Sarlaft@tigo.com.co](mailto:Sarlaft@tigo.com.co)
- Formulario ROI-Reporte de Operación Inusual  
<https://sarlaft.une.com.co/index.php?r=roi/formulario/create&st=1>

## Protegemos los datos y la privacidad de nuestros grupos de interés

### *Seguridad de la información*

En 2022 la seguridad de la información tuvo gran relevancia en la estrategia de nuestra Compañía. Por eso, seguimos fortaleciendo nuestra capacidad para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

- Alineamos todo el marco normativo de seguridad existente al nuevo framework global, que tiene una fundamentación en marcos de referencia en ciberseguridad como NIST CFS.
- Recertificamos la ISO 270001 y apoyo en las recertificaciones de la ISO 20000 de la Compañía.
- Fortalecimos la estructura de gobierno de seguridad con la creación de un nuevo Comité de Seguridad estratégico que vincula stakeholders internos clave.
- Incorporamos análisis más estrictos de gestión del riesgo de seguridad asociado a terceros desde las etapas tempranas de selección y contratación
- Reestructuramos el proceso de gestión de vulnerabilidades, con la incorporación de técnicas de “threat intelligence”, para reducir el tiempo de identificación de amenazas cibernéticas.

Contuvimos exitosamente cerca de 4,4 mil millones de ciberamenazas (Malware, ataques de denegación de servicio, spam, entre otros).

- Realizamos pruebas de continuidad de negocio bajo escenarios de riesgos de ciberamenazas.

- Ejecutamos más de 15 campañas de sensibilización en cultura de seguridad con un impacto en más de 5000 empleados
- Automatizamos controles asociados a la verificación del retiro oportuno de accesos, roles y perfiles y cuentas privilegiadas, mediante técnicas de RPA.
- Efectuamos mantenimiento de todos los controles de acceso (UAM) para garantizar la integridad de los estados financieros bajo estándares SOX
- Continuamos con la transformación digital del monitoreo de operaciones de alto riesgo (Privilegiadas) a nivel de bases de datos, servidores y aplicaciones.
- Gestionamos todos los requerimientos asociados a seguridad, provenientes de entes de vigilancia y control y clientes.

*Bloqueo de páginas web con material de abuso sexual infantil y juegos de azar*

En TIGO estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad colombiana asociada en primer lugar a la prevención y protección de niños, niñas y adolescentes, respecto a temas relacionados con material de abuso sexual infantil o alusivo a actividades sexuales con menores de edad, y en segundo lugar a fortalecer la lucha contra la ilegalidad en la industria de juegos de suerte y azar.

De esta manera, y en conformidad con la regulación vigente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, durante el 2022:

- Bloqueamos un promedio mensual aproximado de 26.652 URL’s con contenido asociados al abuso sexual infantil y/o sitios web que operaban apuestas sin autorización del regulador, con el objetivo de evitar que los usuarios pudieran acceder a estos. En particular fue el mes de diciembre con 28.593 el que tuvo más sitios reportados a bloquear por el ministerio.
- A lo largo del 2022, bloqueamos más de 298 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 24 millones y un promedio diario de 828 mil intentos, aproximadamente.

**Habeas Data**

ASG	103-2 Asunto relevante	ODS	GRI	SASB
Social	Derechos Digitales		(418-1)	TC-TL-220a.1 TC-TL-220a.4

En 2022 revisamos, monitoreamos y fortalecimos nuestro Programa Integral de Protección de Datos Personales, con el objetivo de gestionar adecuadamente los riesgos de seguridad de la información. Todo a través de actividades orientadas a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información desde los procesos, las personas y la tecnología.

- Adoptamos el marco internacional de seguridad/ciberseguridad de la NIST (National Institute of Standards and Technology).
- Implementamos un Protocolo de Gestión de Incidentes de Seguridad Relacionados con Datos Personales, en el que incluimos lineamientos para su comunicación transparente, tanto a sus titulares como a las autoridades en los casos requeridos.
- Entrenamos en seguridad de la información y protección de datos personales a empleados y proveedores.
- Actualizamos y publicamos el documento “Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos” que informa el número de solicitudes que recibe la Compañía en este sentido por parte de las Entidades. Encuéntralo aquí: <https://www.tigo.com.co/legal-y-regulatorio/politica-de-datos-personales#politicas-de-datos-personales-y-de-seguridad-aviso-de-privacidad>.

En 2023 continuaremos con el proceso de revisión y mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales para aplicar las mejores prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información.

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

<b>(102-55) ÍNDICE DE CONTENIDO GRI</b>		
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>		<b>Página</b>
<b>1. Perfil de la Organización</b>		
<b>102-1</b>	Nombre de la organización.	7
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios.	11
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede.	7
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones.	14
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica.	7
<b>102-6</b>	Mercados servidos.	11,14
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización.	40,14,22,11
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	40
<b>102-9</b>	Cadena de suministro.	56
<b>102-10</b>	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	14,57
<b>102-11</b>	Principio o enfoque de precaución	64
<b>102-12</b>	Iniciativas externas	18
<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	11
<b>2. Estrategia</b>		
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8
<b>102-15</b>	Principales impactos, riesgos y oportunidades	31,49
<b>3. Ética e integridad</b>		
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	66
<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	66
<b>4. Gobernanza</b>		
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	8,9
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	31
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	47
<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés	31
<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 32, 33
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	33
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>		
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	23
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	31, 32, 33
<b>102-47</b>	Lista de temas materiales	33
<b>102-48</b>	Re expresión de la información	6
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	6
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	5
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	5
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	5
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	6
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6
<b>102-55</b>	Índice de contenidos GRI	71
<b>102-56</b>	Verificación externa	6

<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>		<b>Página</b>
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	33
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	6

<b>GRI 201: Desempeño Económico</b>		<b>Página</b>
<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	23

<b>GRI 205: Anticorrupción</b>		<b>Página</b>
<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	67
<b>205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	67

<b>GRI 301: Materiales</b>		<b>Página</b>
<b>301-2</b>	Insumos reciclados	34,35
<b>301-3</b>	Productos reutilizados y materiales de envasado	34,35

<b>GRI 302: Energía</b>		<b>Página</b>
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	39
<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	39
<b>302-5</b>	Reducción de los requerimientos energéticos de productos	39

<b>GRI 305: Emisiones</b>		<b>Página</b>
<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	38
<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	38
<b>305-3</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	38
<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	39

<b>GRI 306: Residuos</b>		<b>Página</b>
<b>306-1</b>	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	34,35
<b>306-2</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	34,35

<b>GRI 306: Residuos</b>		<b>Página</b>
<b>306-1</b>	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	34,35
<b>306-2</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	34,35

<b>GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores</b>		<b>Página</b>
<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	58,59

<b>GRI 401: Empleo</b>		<b>Página</b>
<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	45
<b>401-2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	42

<b>GRI 403: Salud y Seguridad En El Trabajo</b>		<b>Página</b>
---	--	---------------

<b>403-1</b>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46
<b>403-2</b>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	45
<b>403-3</b>	Servicios de salud en el trabajo	46
<b>403-4</b>	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	46
<b>403-5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	46
<b>403-6</b>	Fomento de la salud de los trabajadores	46
<b>403-7</b>	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	46
<b>403-8</b>	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46

<b>GRI 404: Formación Y Enseñanza</b>		<b>Página</b>
<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por empleado	43
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43

<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>		<b>Página</b>
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	42

<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		<b>Página</b>
<b>407-1</b>	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	48

<b>GRI 413: Comunidades locales</b>		<b>Página</b>
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	51

<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>		<b>Página</b>
<b>414-2</b>	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	60

<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>		<b>Página</b>
<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	70

<b>Estándar SASB- Servicios de Telecomunicaciones</b>		
<b>Código SASB</b>	<b>Métrica/Tema</b>	<b>Página</b>
TC-TL-130a.1.	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	39,40
TC-TL-440a.1.	(1) Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados, y (4) depositados en un vertedero	33
TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	71
TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	71

<b>Estándar TCFD</b>		
<b>Capítulo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
2-Estrategia	Impacto sobre la planificación financiera	23
2-Estrategia	Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	37,41
2-Estrategia	Impacto en sus negocios y estrategia en la Cadena de suministro y/o cadena de valor.	60
2-Estrategia	Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima que la organización ha identificado en el corto, medio y largo plazo.	68
3-Gestión de riesgos	Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima	37, 66,67
4-Métricas y objetivos	Reportar el Alcance 1, Alcance 2 y, si es adecuado, el Alcance 3 de emisiones de GEI y sus riesgos asociados.	38
4-Métricas y objetivos	Describir los objetivos que utiliza la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades climáticas y su desempeño frente a los objetivos.	37
4-Métricas y objetivos	Métricas sobre los riesgos climáticos asociados a gestión de residuos	34