



# Informe de Gestión y Sostenibilidad

Consolidado UNE EPM  
Telecomunicaciones S.A. (TIGO)

2024

## Contenido

<b>MENSAJE DE NUESTRO LÍDER</b> .....	<b>4</b>
<b>SOBRE ESTE INFORME</b> .....	<b>6</b>
<b>NUESTRO PROPÓSITO Y DESEMPEÑO</b> .....	<b>9</b>
<b>NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA</b>	<b>9</b>
<b>ESTRUCTURA DIRECTIVA A 31 DE DICIEMBRE 2024</b>	<b>10</b>
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>	<b>10</b>
<b>ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS</b>	<b>12</b>
<b>NUESTRO NEGOCIO</b>	<b>13</b>
<b>PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	<b>13</b>
<b>¿DÓNDE ESTAMOS?</b> .....	<b>16</b>
<b>ASÍ CONECTAMOS CADA VEZ A MÁS COLOMBIANOS</b> .....	<b>16</b>
<b>NUESTRA GESTIÓN ES RECONOCIDA</b>	<b>18</b>
<b>SELLOS, CERTIFICACIONES Y CALIFICACIONES FINANCIERAS</b> .....	<b>18</b>
<b>RELACIONAMIENTO Y EVENTOS INNOVADORES</b> .....	<b>19</b>
<b>ESTRATEGIA DIGITAL</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>21</b>
<b>DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO</b>	<b>24</b>
<b>SOMOS UNA COMPAÑÍA ASG</b> .....	<b>33</b>
<b>GESTIÓN AMBIENTAL ¡ASÍ CUIDAMOS EL PLANETA!</b>	<b>35</b>
<b>ECONOMÍA CIRCULAR</b> .....	<b>35</b>
<b>RECOLECCIÓN DE RAEE</b> .....	<b>35</b>
<b>REACONDICIONAMIENTO DE RAEE</b> .....	<b>36</b>
<b>BALANCE GENERAL RAEE</b> .....	<b>36</b>
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b> .....	<b>37</b>
<b>INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO.</b> .....	<b>40</b>
<b>MITIGACIÓN</b> .....	<b>41</b>
<b>ADAPTACIÓN</b> .....	<b>43</b>
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<b>44</b>
<b>NUESTRA GENTE</b> .....	<b>44</b>
<b>¡ASÍ SOMOS EN TIGO!</b> .....	<b>44</b>
<b>PROGRAMA DE BENEFICIOS</b> .....	<b>46</b>

DIALOGO SOCIAL.....	48
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	48
¡SOMOS UN SOLO TIGO, DIVERSO, EQUITATIVO E INCLUYENTE!.....	48
PROMOVEMOS EL USO RESPONSABLE Y CREATIVO DE INTERNET .....	50
<b><u>NUESTRA GESTIÓN SOCIAL EN CIFRAS .....</u></b>	<b>53</b>
<b><u>LE CUMPLIMOS A LA SOCIEDAD CON NUESTRO VOLUNTARIADO .....</u></b>	<b>55</b>
APOYAMOS ACTIVIDADES CULTURALES Y ARTÍSTICAS .....	56
PROTEGEMOS LOS DATOS Y LA PRIVACIDAD DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	57
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	58
HABEAS DATA .....	58
POLÍTICA DE PUBLICIDAD COMPORTAMENTAL Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE .....	59
<b>GESTIÓN DE LA GOBERNANZA</b>	<b>59</b>
EN TIGO ESTÁ LA ÉTICA PRIMERO .....	59
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES .....	61
GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO .....	61
PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR .....	62
<b>MARCAS</b> .....	63
USO DE SOFTWARE .....	63
CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	63
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES .....	64
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA.....	64
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN CORPORATIVA .....	65
SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	65
GESTIONAMOS LOS RIESGOS .....	67
GESTIÓN DE RIESGOS.....	67
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO .....	67
ESTÁNDARES DE SOSTENIBILIDAD.....	69

## Mensaje de nuestro líder

(2-22)

Resumir la gestión de 2024 en pocos párrafos, es casi tan retador como el año que tuvimos, donde nuestro principal logro fue la recuperación de nuestra Compañía, retomando nuestra senda de crecimiento, para cumplir con el propósito de **conectar cada vez a más colombianos**.

Como presidente de Tigo, llegué en mayo a Colombia lleno de expectativas, y aunque no ha sido fácil, por la coyuntura que atraviesa el sector Telco en Colombia encontré un equipo comprometido, aguerrido y dispuesto a pintar de azul cada rincón del país. Un equipo único, que implementó importantes proyectos para nuestra empresa y para la industria.

2024, fue el año para seguir **invirtiendo en Colombia para cerrar la brecha digital, aportando al desarrollo del país**. Encendimos 5G en 12 ciudades principales, tecnología que ya disfrutaban más de 600 mil usuarios.

Así mismo, alineados con nuestro propósito y conscientes de que la tecnología debe ser una herramienta para la inclusión, llevamos internet 4G con nuestras antenas de 700 Mhz a 1.200 localidades apartadas del país, donde por primera vez las comunidades pudieron acceder al internet móvil, apalancando las metas de conectividad del gobierno, enfrentando barreras importantes en términos de infraestructura vial, orden público, seguridad y falta de mano de obra calificada para dichas labores en los territorios.

Y no paramos ahí, también es indispensable trabajar en la apropiación digital, frente que desarrollamos con nuestro programa social Contigo Conectados, donde alcanzamos un millón de beneficiarios; **un millón** de niñas, niños, adolescentes, madres, padres, docentes, mujeres emprendedoras y adultos mayores que encontraron oportunidades en la tecnología y el uso creativo y productivo de internet.

Adicionalmente, fue un año para **acercarnos a nuestros clientes** y a sus necesidades. En un momento crucial para el futuro de Tigo, decidimos apostar por nuestra presencia en los territorios, abriendo cerca de 100 tiendas por toda Colombia, movilizando a su vez las economías locales y llevando a nuevas zonas nuestros productos y servicios. Esta apuesta, siguió con el lanzamiento de Full Tigo, la primera oferta del mercado realmente convergente de servicios fijos y móviles en el país, que permitió a nuestros clientes del sector masivo de contratar sus servicios personales y de hogar bajo un mismo plan y con una sola factura, un producto arriesgado y muy competitivo para el mercado colombiano.

Y en esa exploración, para ser cada vez más innovadores y consolidarnos como el principal aliado tecnológico de las empresas, en 2024 también lanzamos Full Tigo Business, una solución completa con atributos de ciberseguridad enfocada en las pequeñas y medianas empresas, muy oportuno para enfrentar todos los retos que tienen las compañías en este sentido, pues en esta era de la información los datos y su protección son el activo máspreciado.

**El 2024 fue un año clave para recuperar la confianza del sector financiero y reafirmar ante nuestros grupos de interés nuestra visión de largo plazo. Como resultado, en un tiempo récord mejoramos nuestras calificaciones crediticias, pasando de BB+ a BBB (S&P) y de A- a AA (Fitch Rating), reflejando nuestra solidez y compromiso con una gestión financiera responsable.**

Además, volvimos a ser la compañía de telecomunicaciones con mejor reputación en el país, un reconocimiento que refuerza el impacto de nuestro trabajo y nuestra cercanía con clientes y aliados. Estos logros fueron posibles gracias a múltiples iniciativas que optimizaron nuestra operación, como la venta de infraestructura pasiva y el aprovechamiento de redes neutras en Bogotá, solo por dar un par de ejemplos ¿Por qué? Porque el sector de las telecomunicaciones se la está jugando por su sostenibilidad.

Por eso, 2024 fue el año en el que **dinamizamos nuestra industria:** implementando Inteligencia Artificial en varios de nuestros procesos técnicos y de experiencia al cliente y liderando importantes conversaciones sobre el futuro del sector Telco. Finalmente, dimos vida a la operación de la red única de acceso Móvil con Telefónica, un hito que potenciará la calidad en el servicio a cerca de 35 millones de usuarios de ambas compañías y que se convierte en motor de desarrollo, no solo para las compañías, sino para el talento local.

Sin duda, 2024 fue un gran año, y 2025 será aún mejor. Los desafíos continúan, pero también las oportunidades: se avecinan grandes cambios en nuestro entorno que marcarán el futuro de la industria. Seguimos en un sector con un comportamiento deflacionario, muy competitivo comercialmente y que requiere inversiones intensivas para poder operar, conservando simultáneamente la sostenibilidad financiera de corto y de largo plazo. Tenemos el reto de seguir trabajando en el cierre de la brecha digital, en la actualización de una regulación que se ajuste al contexto actual y donde todos los jugadores tengamos las mismas responsabilidades y oportunidades

En 2025, además, nos enfocaremos en consolidar nuestra cultura organizacional; trabajaremos para retornar al crecimiento en nuestro negocio fijo, impulsando una oferta competitiva en redes de alta velocidad, y en B2B asumiremos el desafío de desarrollar una propuesta de valor diferenciada en el segmento móvil, así como fortalecer la adopción de productos digitales, entre nuestros clientes. Fortaleceremos nuestro impacto en las comunidades a través de nuestra experiencia en conectividad y nuestras acciones de impacto social y, generaremos valor para nuestros accionistas, haciendo crecer el negocio y alcanzando las eficiencias y la simplificación que nuestro grupo necesita para seguir avanzando.

**Carlos Blanco**  
Presidente Tigo

## Sobre este informe

En nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad presentamos nuestros resultados económicos y toda la gestión 360° de nuestra empresa, que nos consolidan como una compañía comprometida con el propósito de conectar cada vez a más colombianos, siempre de una manera ética y responsable con el entorno y las comunidades.

En este informe encontrarás

1. Resultados de la gestión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A que opera bajo la marca Tigo<sup>1</sup>.
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. y Orbitel Servicios Internacionales S.A.S. - OSI.

Ciclo de reporte (2-3)	Periodo de reporte (2-3)	Instancias de aprobación del informe (2-3)
<b>Anual</b>	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 5 de marzo y 31 de marzo de 2025, respectivamente.

Importante:

- 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 el Pacto Global de las Naciones Unidas.
- La Compañía realiza su informe en referencia a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024, usando GRI 1: fundamentos 2021.
- Este informe lo hemos elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Adicional se aplican los estándares internacionales del *Task Force for Climate Related Financial Disclosure* (TCFD, por sus siglas en inglés) y de los *Estándares SASB de la Value*

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

*Reporting Foundation (VRF, por sus siglas en inglés); en el marco del cumplimiento de la circular de la Superintendencia de Industria y Comercio N°031 de 22 de 2021*

(2-5) 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 descrito en este informe, 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 consolidada UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO), que incluye la información consolidada de sostenibilidad de Colombia Móvil, EDATEL y OSI, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024 presenten desviaciones en integralidad o completitud.
- En el Informe de Gestión y Sostenibilidad consolidado UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO), que incluye la información consolidada de sostenibilidad de Colombia Móvil, EDATEL y OSI, no se hayan cumplido con los requerimientos relacionados con los contenidos generales para la elaboración de informes, referenciado los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) 2021.

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

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre los indicadores y/o contenidos específicos verificados y asegurados mediante este documento.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

En el siguiente enlace puedes consultar el documento de conformidad y los indicadores verificados.

(2-3) 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>3-3 tema importante de sostenibilidad</b>	Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferentes apartados del informe.	Ej: Desempeño financiero y crecimiento rentable
<b>ODS</b>	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: [2-1]
<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: TCFD-4 métricas y objetivos.

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

(2-1) (2-2)

En el 2014, como resultado de una fusión, UNE absorbe a Millicom Spain Cable S.L, convirtiéndose en una sociedad por acciones de economía mixta, mayoritariamente pública, con domicilio social en Medellín, duración indefinida y con el propósito de conectar cada vez a más colombianos, su objeto social es principalmente la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas, móviles al mercado masivo y corporativo

y actividades relacionadas.

### Accionistas:

EPM, 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 y redes de telecomunicaciones, con la siguiente participación accionaria:

Empresa	% 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%
Unired Colombia S.A.S	49,99%

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

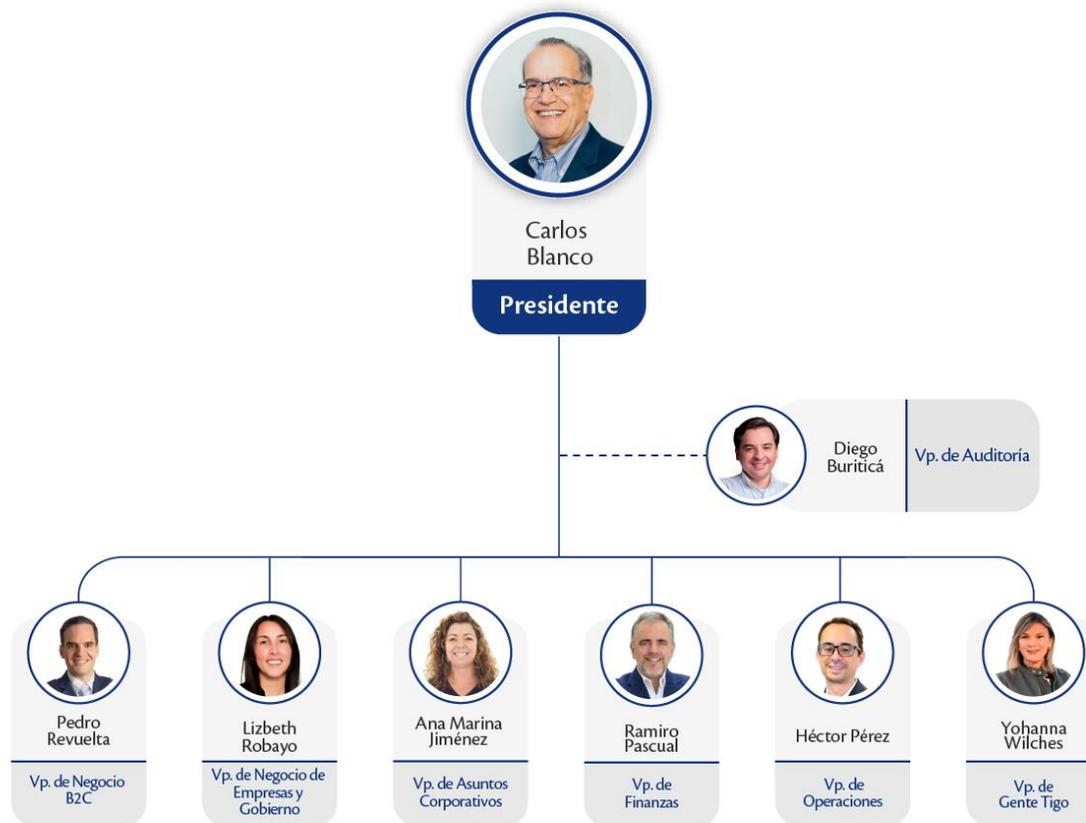
### Inversionistas

En el 2024 nos relacionamos con los inversionistas a través de las vicepresidencias de Asuntos Corporativos y Finanzas, atendiendo al compromiso de oportunidad y transparencia se les informó de la 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 a 31 de diciembre 2024**  
(2-9)



**Órganos de gobierno<sup>2</sup>**

(2-10) (2-15)

- Asamblea General de Accionistas.
- Junta Directiva.

Como emisor de bonos de deuda pública inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE), seguimos altos estándares de autorregulación e implementamos continuamente buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Nuestros instrumentos de gobierno corporativo guían la actuación de los administradores y directivos, asegurando una gestión transparente y responsable con los accionistas, inversionistas y el mercado en general.

<sup>2</sup> Ejercen las funciones y atribuciones señaladas en la Ley y en los estatutos.

Consulta el informe anual de Gobierno Corporativo.

### Junta Directiva a diciembre 31 de 2024

(2-11) (2-13) (2-15) (2-16) (2-20)

UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Bart K. Vanhaeren	Luciano Marino
Karen Salas - Morales	Salvador Escalón
Michel Morin	Alessandra Braggion
Juan A. Pungiluppi	Xavier Rocoplan
John Maya Salazar	Diana Rua Jaramillo
Andrés Bernal Correa	Humberto Iglesias Gómez
Sandra Gómez Arias	Alejandro Jaramillo Arango

El Comité de Auditoría estaba conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva con su respectivo suplente, designados por este Órgano: Andrés Bernal Correa (miembro independiente de la Junta Directiva y presidente del Comité); Sandra Gómez Arias (miembro independiente de la Junta Directiva), y Bart K. Vanhaeren.

### Otros comités

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> es un órgano permanente de la Compañía, responsable de dar a conocer la gestión ética y actúa como un órgano de consulta que orienta a los colaboradores y terceros en general, en la aplicación de los principios declarados en el Código de Conducta.	Presidente de la Compañía, Vps. de Asuntos Corporativos y Gente Tigo, la directora/Oficial de Ética y Cumplimiento y un miembro independiente.
<b>Comité de Conciliación:</b> estudia, analiza y formula políticas para prevenir el daño a la Entidad y su defensa jurídica.	Presidente o su delegado, Vicepresidente Financiero, Vicepresidente del área involucrada en la conciliación, Director y líder de Asesoría y Defensa Legal.
<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, representantes de las áreas de Operaciones, Experiencia Cliente, Empresas y Gobierno, Móvil, Auditoría y Gestión Humana y Asuntos Corporativos.
<b>Comité de Respuesta a Crisis - CRT:</b> coordina una respuesta efectiva ante los incidentes no rutinarios	Representantes de las áreas Administrativa, Comercial, Legal, Seguridad y Salud en el Trabajo,

Descripción	Miembros
que podrían representar una crisis para la Compañía.	Cultura y Ambiente Laboral, Comunicaciones y Asuntos Públicos.
<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.	Están integrados por representantes del empleador y de los colaboradores según la normatividad colombiana.
<b>COPASST - Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> se encarga de la prevención y vigilancia de 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 participar activamente en la adopción de hábitos y conductas seguras en la vía.	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 Gestión ASG:</b> define la estrategia y el modelo de gestión ASG, aprueba los planes de trabajo y hace seguimiento estratégico para asegurar la ejecución de las iniciativas.	Conformado por las áreas de Asuntos Corporativos, Operaciones y Finanzas.
<b>Mesa Articuladora de Procesos:</b> define la metodología, desarrolla entrenamiento, entrega herramientas y da soporte.	Conformado por las Áreas de Gente, Asuntos Corporativos y Finanzas.

## Asociaciones en las que participamos

(2-28)

Durante 2024 participamos en:

Entidad	Descripción	Participación
<b>Andesco</b>	Asociación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de TIC	Miembro de la Junta Directiva
<b>Asiet</b>	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones	Miembro activo
<b>Cintel</b>	Centro de Investigación de las Telecomunicaciones	Miembro activo
<b>GSMA</b>	Asociación Móvil Mundial	Miembro activo
<b>Asomóvil</b>	Asociación de Operadores Móviles	Miembro de Junta y asociado
<b>Andi</b>	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.	Miembros activos
<b>Proantioquia</b>	Fundación que promueve y lidera iniciativas estratégicas que movilizan capacidades públicas, sociales, empresariales y académicas, en favor de la transformación social, desarrollo territorial sostenible, el fortalecimiento institucional y el buen gobierno.	Miembro Comité de Educación

## Nuestro negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.
<b>Unidades por Servicio</b>	Líneas Fijas: 1.185.824 Internet: 1.646.742 TV: 1.159.145	Líneas de voz y datos Prepago: 12.059.357 Líneas de voz y datos Pospago: 4.640.592	Líneas Fijas: 35.666 Internet: 59.825 TV: 11.569

## Portafolio de productos y servicios

(2-6)



**B2C Hogares**

**Telefonía**

- Telefonía básica.
- Servicio de larga distancia internacional.

**Televisión**

- Televisión digital.

**Internet**

- Internet banda ancha.

**APPs y canales premium**

- HBO MAX.
- HBO MAX app
- Prime Video.
- Paramount+.
- Hotpack.
- WIN Sports+.
- App WIN Sports Online.
- Universal+.
- Disney+

**Valor agregado:**  
Oferta conjunta fijo y móvil pospago en una sola factura



**B2C Móvil**

**Equipos:**

- Smartphones.
- Financiación de equipos a través de aliados terceros.

**Pospago:**

- Planes pospago con minutos y mensajes ilimitados y datos, donde se incluyen como parte fundamental de la oferta.
- Roaming y larga distancia internacional.
- Aplicaciones incluidas.

**Prepago:**

- Oferta de paquetes que incluyen servicios de voz, datos y SMS

**Valor agregado:**

- Amazon Prime Video.
- Amazon Music
- Gigas para compartir.
- Llamadas ilimitadas LDI a EE. UU., Puerto Rico y Canadá.
- Redes sociales incluidas (Facebook y Whatsapp).
- Oferta conjunta fijo y móvil pospago en una sola factura

**Fijo**

1. Telefonía Nacional Ilimitada
2. Troncal SIP Fija y Móvil
3. Conectividad Nacional
4. Internet dedicado
5. Internet Banda ancha
6. Wifi Premium
7. Televisión
8. Línea 800 Nacional
9. Línea Directa
10. Número Único
11. Numeración Corta 1XY
12. Cargos de acceso

**Móvil**

13. Planes de datos y voz móvil pospago.
14. Soluciones móviles: Numeral ABB.

**Digital**

15. SDWAN: **Software-Defined Wide Area Network** (Red de Área Amplia Definida por Software).
16. SDLAN: **Software-Defined Local Area Network** (Red de Área Local Definida por Software).
17. SASE: convergencia entre las redes tradicionales y seguridad en la Nube.
18. Smart Wi-Fi
19. Cloud (Servicios en la nube)
  - a) Cloud 360
  - b) Tigo AWS
  - c) Tigo Azure
  - d) Microsoft CSP
  - e) Cloud Services – Cloud Backup
  - f) Cloud Apps, Web Hosting
  - g) DRaaS:
    - o On AWS
    - o On Cloud 360
  - h) Conectividad a la Nube
20. Ciberseguridad:
  - a) Ciber seguridad en Nube
  - b) Ciber seguridad en premisas
  - c) AntiDDoS
  - d) R-SOC



**B2B Empresas y  
gobierno**

	<p>e) Servicios Profesionales de Seguridad.</p> <p>21. Comunicaciones unificadas</p> <p>a) Webex Calling-Cisco</p> <p>b) Teams Phone-Microsoft</p> <p>c) Troncal SIP en la Nube</p> <p>22. Data Center</p> <p>a) Hosting Dedicado</p> <p>b) Colocation</p> <p>c) Cross Conexión</p> <p>23. IoT (Internet of things)</p> <p>a) Conectividad gestionada</p> <p>b) Datos verticales</p> <p>c) Gestión de flotas</p> <p>d) Seguimiento de activos</p> <p>e) Formularios inteligentes</p> <p>f) SIM segura</p> <p>g) Mensajería empresarial - SMS masivo</p> <p>h) Cobro revertido de datos</p> <p>24. Big Data y analítica</p> <p>25. Servicios profesionales y administrados de mesa de ayuda</p> <p>a) Gestión y Soporte Informático.</p> <p>b) Gestión, administración y soporte a redes de TI y de Telecomunicaciones.</p> <p>c) Gestión, administración y soporte a ciberseguridad.</p> <p>d) Gestión, administración y soporte a servicios móviles.</p> <p>e) Gestión, administración y soporte a servicios de Cloud y Data Center.</p> <p>f) Servicios transversales de operación de TI y comunicaciones.</p> <p>Servicios profesionales para integración y automatización de call center.</p>
--	---

- **Negocio B2C:** En 2024 ofrecimos servicios de telecomunicaciones fijas desde la empresa Une EPM telecomunicaciones y su filial EDATEL y servicios móviles desde la filial Colombia Móvil, a las personas a nivel nacional.
- **Negocio de Empresas y Gobierno:** brindamos soluciones integrales en servicios fijos, móviles y digitales, conectando a entidades gubernamentales, corporativos, empresas, emprendedores y medianas empresas para impulsar su productividad y comunicación. Desde Une y sus filiales.

## ¿Dónde estamos?

(2-1)

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

En el 2024 llegamos al 97% de la población urbana colombiana con tecnología 4G y al 30% de la población rural, con 5G alcanzamos el 7% de la población urbana.

De acuerdo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, aportamos constantemente a mejorar la cobertura de telecomunicaciones en el país para mantener la calidad en nuestros servicios cuidando la experiencia de los usuarios.

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

## Así conectamos cada vez a más colombianos

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI
Social	Cobertura y Asequibilidad de la red Accesibilidad e Inclusión Digital		203-1

## Nuestra Red Fija

En nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, 2024 fue un año clave en el fortalecimiento de nuestra infraestructura.

En nuestras redes fijas, logramos crecer en 1.100 km de fibra óptica y mejoramos la calidad y capacidad realizando segmentaciones, balanceos y aumentando la velocidad de descarga y de subida hasta 500Mbps a cerca de un millón de clientes. En este mismo sentido, Modernizamos algunos

nodos con equipos de última generación, para disminuir la Latencia (Tiempo que tardan los datos en viajar desde el origen al destino), mejorando la percepción para los usuarios y asegurando la implementación de funciones futuras de 5G.

Otro punto para destacar durante 2024 es la expansión y modernización de nuestras redes de transmisión y transporte nacional, que son las autopistas por las que viaja el tráfico de datos, donde fortalecimos la disponibilidad del servicio, evitando el retránsito por la red y mejorando los parámetros técnicos. De igual forma, incrementamos la capacidad submarina para garantizar la calidad y continuidad del servicio de nuestros usuarios.

¡Y no nos detuvimos allí! seguimos invirtiendo en la infraestructura de nuestros data center para garantizar la continuidad de nuestro negocio y la de nuestros clientes empresariales. Consecuentes con ello, modernizamos la conectividad en los data center hacia arquitectura jerárquica en los nodos primarios con SDN (Redes gestionadas por Software), para aumentar su flexibilidad y crecimiento de cara a la prestación de servicios internos y de B2B y renovamos baterías y aires acondicionados, para garantizar su autonomía. Además, Iniciamos la modernización de Titanium a nivel de MPLS (Tecnología que enruta el tráfico por la ruta más corta en función de etiquetas) para mejorar la conectividad.

Finalmente, implementamos la arquitectura de conexión con AWS (Amazon Web Services), para soportar la migración de BIG DATA a Nube pública y migramos infraestructura de Nube obsoleta hacia Cloud moderna de vmware (Virtualización de redes), garantizando la estabilidad de las aplicaciones críticas de la Compañía.

¡Un gran hito!

Obtuvimos la **recertificación del nodo de Medellín con ICREA nivel 4**, durante noveno año consecutivo.

## Nuestra red móvil

En Tigo estamos convencidos de que la tecnología es una potente herramienta para el desarrollo de nuestro país, por eso, en 2024 llegamos con tecnología 4G al 97% de la población urbana y al 30% de la rural, mientras que con 5G, alcanzamos el 7% de la población urbana, implementando 153 sitios en 12 ciudades principales.

Complementariamente, a través del proyecto de 700Mhz, pusimos en funcionamiento 198 sitios, dando alcance a 225 localidades apartadas, acumulando más de 1200 poblaciones rurales conectadas. Además, con el proyecto de infraestructura compartida -Unired- completamos una expansión de capacidad 4G comercial en 887 sitios en las bandas de 700/AWS/1900 Mhz.

De igual forma, atendiendo las necesidades del mercado y velando por la estabilidad de nuestros servicios, controlamos el aumento del tráfico de internet móvil con estrategias para el uso eficiente de los recursos, pues el 96% de nuestro tráfico es cursado en redes 4G. Así mismo, aumentamos la penetración de VoLTE (Tecnología que mejora la calidad de las llamadas sobre la red LTE) y pusimos a disposición de nuestros suscriptores móviles una nueva funcionalidad que nos permite aumentar la

penetración del servicio de voz en áreas sin cobertura a través del uso de redes WiFi para llamadas de voz.

Todo esto garantizando la integridad de nuestra infraestructura a través de la aplicación de nuevas tecnologías que nos blindan ante posibles fraudes y ataques cibernéticos.

### Nuestra gestión es reconocida

En 2024, obtuvimos varios reconocimientos en diferentes frentes, destacando el 360 del negocio, especialmente, nuestra visión innovadora, y la gestión social y ambiental.

- Top 20 de las empresas más innovadoras de Colombia, según el ranking de Change Makers, de Horse.
- Mejor Proyecto de Transformación Digital del Año, Premios Conecta Latam, por nuestras iniciativas de Inteligencia Artificial.
- Premio Proveedor Integral de Bancolombia.
- Premio Service Provider Revelación de CISCO.
- Reconocimiento Secretaría Distrital de la Mujer de la Alcaldía de Bogotá para nuestro programa Mujeres Conectadas.
- Finalistas Premios Andicom - Categorías Experiencia Cliente y Mejor Proyecto de Gestión de Riesgos de Ciberseguridad.
- Empresa de Telecomunicaciones con mejor reputación de Colombia, según Merco.
- Top 10 de empresas que más invierten en gestión ambiental, según índice de Inversión Social Privada.

### Sellos, certificaciones y calificaciones financieras

A continuación, se presentan las calificaciones financieras con las que cerramos el año 2024.

Internacional	Local	
Fitch	S&P	Fitch
B+	A-	AA

Nuestros negocios también obtuvieron importantes certificaciones:

**En AWS:**

- **Competencia de Migraciones**, que acredita nuestra experiencia en despliegue de migración de cargas de trabajo a la Nube AWS.
- **Competencia de Educación**, nos permite demostrarle al mercado amplias capacidades en despliegue de soluciones para el sector educación en AWS.

- **Programa WARF (Well Architected Review Framework)** aunque no es una certificación, nos permite demostrar capacidades para ofrecer servicios profesionales de optimización de cargas de trabajo alojados en AWS.

## Gestión de las Comunicaciones Institucionales

En Tigo realizamos una gestión 360 de las comunicaciones que procura la cercanía con los grupos de interés, y la generación de relaciones de confianza. Nuestro trabajo, considera los frentes de comunicación institucional interna y externa, además de líneas de acción en términos de:

- Relacionamiento con grupos de interés
- Estrategia digital Institucional
- Gestión de medios de comunicación
- Mitigación de crisis
- Reputación

Todo ello, a partir del trabajo colaborativo con distintas áreas de la empresa, que nos permiten llevar a cabo iniciativas para impactar positivamente el ambiente laboral y la cultura corporativa, la apropiación estratégica, la viabilidad del negocio, y la visibilización de nuestra transformación.

En 2024 la satisfacción general de los empleados con las comunicaciones corporativas fue de 4.3/5.

En 2024, apalancamos nuestra relación con medios de comunicación masiva en la gestión de contenidos que entregaran a la prensa y sus audiencias información de valor sobre la gestión 360° de la Compañía. Así mismo, trabajamos en el posicionamiento del presidente de la compañía como una voz relevante en el sector de las telecomunicaciones.

## Relacionamiento y eventos innovadores

Tigo es una Compañía que conecta con el conocimiento y la innovación, líder y dinamizadora de nuestro sector. Por eso, en 2024 promovimos espacios de aprendizaje y participamos en importantes discusiones y foros de nuestra industria:

- Foro de Sostenibilidad Empresarial: ASG, ¡Un buen negocio! Evento virtual liderado por Tigo en el que expertos de grandes compañías del país compartieron sus experiencias y buenas prácticas sobre la gestión ASG (Asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza).
- Foro de Inteligencia Artificial y Reputación. Evento híbrido liderado por Tigo en el que expertos de organizaciones, universidades y empresas consultoras compartieron su visión y conocimiento sobre la IA en la gestión de la reputación corporativa.
- Open House Tigo. Por primera vez abrimos las puertas de nuestra Compañía para compartir con estudiantes universitarios, docentes, proveedores y comunidad en general, algunos temas de nuestra gestión y negocio.
- Conecta Colombia:
  - Panel Telco Security. Seguridad digital e Identidad Digital.

- Panel Realidad de la tecnología 5G en el despliegue del país: Arquitectura, inversiones, cobertura exigida y cómo rentabilizar.
- Inteligencia artificial, los impactos y aplicaciones en el sector de telecomunicaciones.
- Horizonte de las Telecomunicaciones – Universidad Militar Nueva Granada. Charla de Apertura - 5G, la tecnología que definirá nuestro futuro, Carlos Blanco, presidente de Tigo.
- Foro de Forbes: CEOs, sus prioridades en el mercado colombiano. Carlos Blanco conversó con otros líderes empresariales sobre el papel fundamental que cumplen las telecomunicaciones en el desarrollo económico del país y en el cierre de la brecha digital.
- Evento de lanzamiento estudio Contigo Conectados: presentamos los resultados actualizados sobre el estudio de riesgos y oportunidades en Internet para niñas, niños y adolescentes en Colombia, realizado en alianza con la Universidad de los Andes y Aulas en Paz.
- Foro Inteligencia Artificial para el sector Telco – Telesemana. Héctor Pérez, nuestro Vp. de Operaciones compartió los avances que hemos tenido con la IA.
- Panel “Liderando la Conectividad del Futuro” – Andicom. Presidentes de las principales empresas de telecomunicaciones de Colombia conversaron sobre los retos de la industria en el país.
- Panel: El rol de las grandes empresas tecnológicas en la sostenibilidad de las redes – ASIET. Reguladores y presidentes de operadores de telecomunicaciones conversaron sobre la actualidad del sector, los retos del marco regulatorio y la sostenibilidad financiera de la industria.
- Charla resultados estudio Contigo Conectados Clientes, Universidad Autónoma de Occidente (Cali), Grupo Réditos, Grupo Corona y Secretaría de Educación Alcaldía de Medellín. Presentación de los resultados del estudio realizado con la Universidad de los Andes y Aulas en Paz, y las recomendaciones para el uso responsable y creativo del internet.
- Impactamos cerca de 430 clientes empresariales, corporativos y de Gobierno con charlas y eventos para exponer las soluciones de conectividad inteligente (SDWAN), Ciberseguridad, Cloud AWS, Tigo Cloud y Comunicaciones Unificadas.
- En noviembre de 2024 realizamos dos eventos de especial relevancia, uno enfocado en el relanzamiento de la alianza estratégica entre Tigo y AWS; y, por otro lado, el lanzamiento de la estrategia de SASE con nuestro aliado Fortinet.
- En Tigo Business lanzamos las soluciones de SASE, con la que apoyamos y acompañamos a las empresas colombianas en su transformación digital, mejorando la postura de seguridad de la información y la eficiencia de las redes empresariales para soportar el trabajo híbrido, el uso intensivo de aplicaciones en la Nube (SaaS) y la consolidación de su infraestructura y la de los fabricantes.

## Estrategia digital

Nos apalancamos en LinkedIn como principal plataforma de comunicación digital y de conexión con nuestros seguidores, visibilizando en esta red lo que hace la compañía desde sus distintos frentes. Para el cierre de 2024, superamos la barrera de los 75 mil seguidores y tuvimos un crecimiento sostenido de todos los indicadores de interacción de la red.

## Acontecimientos ocurridos después del ejercicio

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

(2-12) (2-13) (2-15) (2-16) (2-20) Consulta sobre la experiencia, principales competencias de los miembros de junta y el reglamento en <https://www.tigo.com.co/conocenos/inversionistas-une-telco>

## Macroeconomía y desempeño financiero

La economía colombiana presentó un avance en su recuperación durante el 2024, con un crecimiento en el PIB del 1,7%. Este desempeño refleja una mejora gradual en la actividad económica liderada por un mayor dinamismo en los componentes de la demanda interna, la resiliencia de las exportaciones y una moderación en las presiones inflacionarias. El consumo privado ha sido fundamental en impulsar la demanda interna lo que ha significado en un aumento en el consumo de los hogares, motivado por una mejora en los ingresos reales y mejores condiciones crediticias tras el ciclo de reducción de tasas de interés por parte del Banco de la República.

Regionalmente, América Latina 2024, estima cerrar con un crecimiento del 2,1%, impulsado principalmente por las políticas monetarias realizadas por los bancos centrales de la mayoría de los países en donde han iniciado ciclos de reducción de tasas que han favorecido a su vez la moderación de la inflación a nivel regional.

Finalmente, a nivel mundial, el 2024 mostró una economía sostenida pese a las condiciones financieras ajustadas, la persistente inflación, el aumento de las tensiones comerciales por la imposición de aranceles sobre productos de alta tecnología, y la continuación de los conflictos geopolíticos relacionados con la guerra en Ucrania y el conflicto bélico en Medio Oriente. En medio de este entorno, la economía mundial creció alrededor del 3,2%, apalancada por el consumo privado en Estados Unidos, los estímulos fiscales en China y la recuperación gradual en Europa.

En resumen, 2024 se presenta como un año de transición para la economía global, regional y colombiana, con un crecimiento moderado pero sostenido, impulsado por una serie de factores internos y externos que han permitido una recuperación gradual en medio de un contexto desafiante.

## Resultados financieros de UNE y consolidados

3-3 Asunto relevante	ODS	GRI	TCFD
Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable		(2-2) (201-1)	2-Estrategia- Impacto sobre la planificación financiera

## Resultados consolidados

(2-2) (201-1)

En UNE y sus filiales, el 2024 fue un periodo de verdadero cambio y transformación a todo nivel: operativo, comercial y financiero. En especial, los resultados de rentabilidad, utilidad neta, generación de caja y cierre del patrimonio contable demuestran un sólido año y dan muestra de los cambios estructurales que hemos desarrollado.

En la rentabilidad, usando el EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) como nuestro indicador más representativo, logramos un hito histórico de superar los dos billones, alcanzando cerca de \$2,1 billones en 2024 lo cual representa un crecimiento, muy positivo, de doble dígito del 18,8% con relación al EBITDA de 2023. Esto representa un margen EBITDA del 38,2%, y superior en 6,3 puntos porcentuales del resultado del año anterior. Este magnífico logro viene dado por la combinación de mantener unos ingresos sostenidos del orden de \$5,4 billones y eficiencias y reducciones en costos y gastos de \$227 y \$141 mil millones respectivamente versus el año 2023.

Un hito financiero: por primera vez desde 2019, logramos una utilidad neta positiva de \$15 mil millones. Este resultado refleja el sólido impulso del EBITDA, un menor gasto en el rubro de depreciaciones, amortizaciones y reconocimientos contables positivos asociados a la unificación de red con Telefónica, utilidad en la venta de torres (infraestructura pasiva en nuestra subsidiaria Colombia Móvil), disminución 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) y además en 2024 no tuvimos impactos de impuestos diferidos que tuvimos que reconocer en 2023, marcando un punto de inflexión en nuestro desempeño.

La generación de caja estuvo apalancada por los positivos resultados comerciales, el mayor nivel de EBITDA, la monetización de la venta de infraestructura pasiva (venta de torres), unas inversiones orientadas al crecimiento y un manejo equilibrado de la deuda financiera consolidada (cerró en niveles de \$2,8 billones, con un decrecimiento neto de \$107 mil millones en comparación con el año 2023).

Por último, el patrimonio consolidado neto terminó en \$400 mil millones y superior en \$41 mil millones versus 2023. Los activos de la Compañía ascienden a \$9,9 billones.

## Resultados individuales de UNE

En los resultados financieros individuales de UNE tenemos cosas igualmente positivas y de destacar. Aun cuando los ingresos totales decrecieron, el EBITDA mejoró como resultados de las eficiencias logradas en los gastos y los resultados positivos de sus subsidiarias en especial Colombia Móvil, impulsando así una Utilidad Neta positiva para 2024.

Concretamente, los ingresos totales en el 2024 alcanzaron los \$2,6 billones de pesos, presentando disminución del 5,7% o \$159 mil millones. Este decrecimiento neto se presentó mayoritariamente

en nuestro segmento de hogares que continuó siendo impactado por una caída del precio promedio por cliente (ARPU-Average Revenue per User, por sus siglas en inglés) y por una fuerte competencia de mercado. En nuestra unidad de negocio Empresas y Gobierno se destaca el crecimiento de \$21 mil millones en comparación con el año 2023 que continua en el trabajo de ser ese aliado tecnológico de confianza en las empresas para su proceso de digitalización.

Los costos Directos de prestación de servicios cerraron en \$680 mil millones representando el 26% de los ingresos. Este rubro disminuyó frente al año 2023 por: menor costo con programadores de TV mejora por eficiencias en la grilla de programación con ofertas más competitivas y negociaciones con proveedores de contenido; disminución de las tarifas regulatorias de Interconexión para servicios fijos; y menor reconocimiento contable asociado a reclamaciones legales de años anteriores, particularmente con Actores, Sociedad Colombiana de Gestión en 2023.

Debido a lo anterior el margen bruto alcanzó los \$1,95 billones, cifra bastante similar a la utilidad bruta alcanzada en el año 2023 por valor de \$2,01 billones.

Los gastos operativos, administrativos, comerciales y de servicios alcanzaron los \$1,1 billones, y menores en \$122 mil millones versus el año 2023, este decrecimiento va en línea con nuestra gestión disciplinada de control de eficiencias de caja y de gastos.

En consecuencia, la rentabilidad operativa EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) ascendió a \$871 mil millones, retornando así a un crecimiento, lo que representa un margen EBITDA logrado de 33,1% y que representa un crecimiento del 7,8% con relación al año 2023. Como referencia 2024 el margen EBITDA de 2024 es cuatro puntos porcentuales superior al margen EBITDA del 28,9% reportado en 2023.

En línea con el resultado consolidado a nivel de utilidad neta, esta terminó en \$15 mil millones, resultado neto impactado por: impacto positivo por menor depreciación derivado de la menor inversión en equipos de Red; disminución 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, e impacto positivo como resultado de la buena gestión en las subsidiarias especialmente la inversión en Colombia Móvil S.A que incluye resultados financieros positivos asociados a la unificación de red con Telefónica y la utilidad contable derivada de la monetización de la venta de infraestructura pasiva (venta de torres).

La deuda financiera de UNE, sin incluir la de sus filiales y excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerró en \$2,9 billones, de los cuales: \$1,4 billones corresponden a financiamiento con bonos, \$1,4 billones a deuda con bancos locales y \$110 mil millones con partes relacionadas con su subsidiaria Edatel S.A. Es de resaltar que en diciembre de 2024 su subsidiaria Colombia Móvil pagó el saldo final del crédito sindicado con JP Morgan por \$50 millones de dólares.

Finalmente, a diciembre 31 de 2024, los activos totales cerraron en \$5,0 billones, y alcanzando un patrimonio neto de \$400 mil millones.

## Desempeño de las Unidades de Negocio

### B2C. Hogares

En 2024, enfrentamos un entorno de mercado marcado por una intensa competencia en precio y producto, lo que nos obligó a ser más innovadores y a adaptarnos rápidamente para mantener nuestra posición y seguir conectando cada vez a más colombianos. Nuestros planes comerciales fijo y móvil pospago en una factura conjunta fueron muestra de ello.

- Realizamos una transición estratégica en nuestra oferta de entrada, aumentando la velocidad mínima de descarga de **menos de 200 Mbps en 2023 a 500 Mbps en 2024**, alineándonos con las demandas del mercado.
- Lanzamos el producto **Full Tigo**, una solución innovadora que combina **internet de 500 Mbps, planes móviles pospago ilimitados y una sola factura**, reemplazando la telefonía fija y ofreciendo una propuesta integral a un precio competitivo. Este producto redefinió nuestra oferta y nos permitió diferenciarnos en un mercado saturado.
- Segmentamos **más de 900 nodos**, optimizando la calidad del servicio para responder a las necesidades de los clientes en diferentes zonas.
- Incrementamos las velocidades contratadas para alrededor de **55% de nuestros clientes**, dándoles acceso a productos más competitivos en atributos y en precio.
- Ampliamos nuestra capacidad de servicio en Bogotá mediante el **acuerdo de red neutra con ETB**, lo que nos permitió incrementar la penetración en este mercado clave.
- Fortalecimos nuestra oferta comercial al incluir servicios adicionales altamente valorados por los clientes, como **Amazon Prime Video, Paramount+ y Win Sports+**, incrementando la percepción de valor y diferenciación de nuestros productos.

#### Resultados y desafíos:

- Nuestra base de clientes de servicios fijos experimentó una **recuperación significativa, con un crecimiento aproximado del 4%** en comparación con 2023, validando la efectividad de nuestras acciones frente al entorno competitivo.
- No obstante, las condiciones macroeconómicas y la presión por implementar estrategias de precios más agresivas impactaron los ingresos del negocio de hogares, generando una disminución aproximada del **9% en 2024 respecto al año anterior**.

### B2C. Móvil

En 2024, el mercado móvil colombiano presentó un panorama macroeconómico desafiante, con una fuerte competencia y un contexto dinámico en los segmentos prepago y pospago. En este entorno, nuestra estrategia fue clave para consolidar nuestra posición de liderazgo, manteniendo

un enfoque en la innovación, la optimización de costos y la mejora continua de la experiencia del cliente.

### Pospago

- Cerramos 2024 con más de **3.5 millones de clientes pospago**, logrando un incremento cercano al **20%** en comparación con 2023, apalancados por el éxito de **Full Tigo**, que integró servicios de móvil, internet y ciberseguridad en una sola oferta, facilitando la experiencia de facturación para el cliente.
- Mejoramos la oferta de **paquetes pospago**, simplificando el portafolio y agregando **valores y beneficios adicionales**, alineados con las necesidades de nuestros usuarios. Esto resultó en un **crecimiento de más del 10% en ingresos**, respecto al 2023, reflejando la efectividad de nuestras iniciativas de consolidación.
- Continuamos expandiendo nuestra **red 4G** y marcamos un **hito histórico con el lanzamiento exitoso de 5G**, lo que fortalece nuestra posición como **líderes en conectividad de última generación**. Esta expansión nos permite ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia.
- Implementamos estrategias para aumentar la participación comercial en **canales digitales y tiendas físicas**, con resultados positivos que contribuyeron a un crecimiento sostenido en la base de usuarios.

### Prepago

- Logramos un crecimiento significativo en la **base de clientes prepago**, lo que refleja una sólida estrategia comercial adaptada a las tendencias del mercado.
- Lideramos la **postpagoización del mercado**, migrando a más de **1 millón de usuarios** del segmento prepago al pospago, con una estrategia que fomenta una mayor fidelización y mejora de la calidad de los ingresos.
- Aumentamos un **4% en el ARPU**, destacándonos como **líderes en la optimización de precios** dentro del segmento prepago, con un enfoque estratégico en maximizar el valor de cada cliente mientras mantenemos la competitividad en el mercado.
- Expandimos nuestra **presencia en canales digitales**, lo que permitió una experiencia más ágil y eficiente para nuestros usuarios.

Optimizamos la experiencia del cliente con la **simplificación estratégica del portafolio de prepago**, concentrando recursos en los paquetes de mayor demanda, lo que resultó en una mayor eficiencia en la oferta y una respuesta positiva del mercado.

En el contexto general, el consumidor colombiano experimentó un leve aumento en el gasto del hogar, impulsado por un salario real más alto, la reducción de las tasas de interés y el ingreso de remesas. A pesar de esto, continúa priorizando sus gastos esenciales, especialmente en el hogar y en comunicación. El consumidor sigue avanzando en su proceso de digitalización, incrementando su participación en el comercio electrónico y utilizando más transacciones digitales, favorecido por sectores como telecomunicaciones y banca.

Nuestra marca es reconocida como la "marca de los colombianos" (una marca local), destacándose por altos niveles de preferencia y lealtad. Ofrecemos precios accesibles, apalancados en una oferta convergente que brinda precios justos. Además, fortalecemos nuestra presencia de marca con estrategias como Full Tigo, integrando la experiencia de todos nuestros servicios bajo una sola marca.

## **B2B**

### **EMPRESAS, CORPORATIVO Y GOBIERNO**

En 2024, seguimos consolidándonos como el mejor aliado tecnológico para impulsar la transformación digital de las empresas en Colombia. Con este propósito:

- Crecimos aproximadamente 11% vs 2023 con nuestra oferta de productos digitales SDWAN, Cloud, Ciberseguridad y comunicaciones unificadas.
- Generamos espacios educativos y prácticos para nuestros clientes, impactando a cerca de 430 de ellos, proporcionándoles herramientas y conocimientos que faciliten la apropiación y aplicación efectiva de servicios digitales en sus organizaciones.

Lanzamos estrategias innovadoras, servicios avanzados y tecnologías de vanguardia, fortaleciendo nuestra posición como un socio estratégico clave en el sector empresarial.

- Nuestro portafolio Digital basado en SDWAN, Cloud, Ciberseguridad y UCaaS fue el pilar de las interacciones con nuestros clientes. La modernización de los servicios tradicionales de voz con nuestra plataforma de UCaaS permitió a nuestros clientes dar el paso hacia la telefonía digital.
- Ofrecimos una mejora en la experiencia de los clientes empresariales y sus clientes, brindándoles opciones de digitalización para el servicio básico de transmisión de datos, permitiéndoles adicionar capas de seguridad y de gestión de sus aplicaciones.

### **Escuchamos y nos transformamos para satisfacer a nuestros clientes**

En 2024, desde Tigo Business, nos esforzamos en escuchar a nuestros clientes empresariales, comprendiendo sus necesidades y transformándonos para ser más efectivos. Así mejoramos significativamente su satisfacción con:

- Servicios digitales.
- Instalación oportuna de nuevos servicios.
- Resolución ágil de quejas.
- Solución definitiva a fallas técnicas recurrentes.

Gracias a estas iniciativas, superamos en 4 puntos porcentuales la medición de satisfacción obtenida en el mismo periodo del año anterior.

### Facilitamos la autogestión de nuestros clientes empresariales

Fortalecimos la experiencia de autogestión a través de nuestro portal exclusivo para clientes empresariales, permitiéndoles administrar su portafolio de servicios Tigo Business de manera eficiente y desde cualquier lugar.

En 2024, más de 90 mil empresarios se beneficiaron de esta plataforma, reafirmando nuestro compromiso con la transformación digital de sus negocios.

- Implementamos la inteligencia artificial como una herramienta clave para anticiparnos a las necesidades de nuestros usuarios. Desarrollamos un modelo de detección de aperturas en la red, para identificar posibles fallas técnicas proactivamente antes de que los clientes pudieran percibirlas. Esta iniciativa garantizó la continuidad de los negocios de nuestros usuarios, fortaleciendo su confianza en nuestros servicios.

### Iniciativas Clave y Lanzamientos Estratégicos

- **Estrategia Start:** simplificamos la oferta y mejoramos la experiencia de compra de servicios digitales como SDWAN, Comunicaciones Unificadas y Cloud, apoyando la transformación digital de pequeñas y medianas empresas.
- **Nuevos servicios en Ciberseguridad:** incorporamos Servicios Profesionales (análisis de vulnerabilidades, pentesting y ethical hacking) y Servicios Administrados de Seguridad (R-SOC), fortaleciendo la postura de seguridad informática de nuestros clientes.
- **Lanzamiento de SASE (Secure Access Service Edge):** presentamos esta innovadora solución que combina redes inteligentes y seguras, brindando conectividad empresarial con un enfoque integral de protección y eficiencia. Atrayendo a cerca de 126 clientes, durante los eventos de lanzamiento.
- **Escritorios virtuales sobre AWS:** diseñamos una oferta para clientes que requieren alta capacidad de cómputo para usuarios finales, facilitando la transición a entornos de trabajo más flexibles y seguros.
- **Renovación de Internet Banda Ancha y Corporativo:** mejoramos nuestras velocidades, precios y atributos de seguridad opcionales, ampliando la cobertura en Bogotá y fortaleciendo la infraestructura para más del 60% de nuestra base de clientes.
- **Full Tigo Business:** introducimos una oferta integral que combina banda ancha, movilidad y seguridad, especialmente diseñada para emprendedores colombianos, cubriendo sus necesidades digitales más urgentes.
- **Portabilidad móvil:** lanzamos una nueva oferta enfocada en atraer nuevos clientes y expandir nuestra base de usuarios móviles.
- **Alianzas tecnológicas estratégicas:** Fortalecimos nuestras relaciones con aliados clave como Fortinet, AWS, Broadcom, Cisco y Microsoft. Este esfuerzo no solo nos permitió

ofrecer servicios más robustos, sino que también fuimos reconocidos como el partner de mayor crecimiento por Fortinet y Cisco.

- Redujimos los tiempos de entrega promedio de ofertas Cloud de 12 días a 8 días, desarrollando 8 arquitecturas de referencia para casos de uso clave.
- Migramos clientes de la plataforma Zimbra a Microsoft 365, generando un aumento en facturación de \$140M COP.
- Firmamos el acuerdo AWS Re-Stack, con beneficios como entrenamientos y certificaciones para fortalecer nuestras capacidades comerciales en servicios Cloud.

### **Conectividad Inteligente (SDN) y Ciberseguridad:**

- Presentamos los productos R-SOC y Servicios Profesionales de seguridad, con planes simplificados que no requieren preventa, facilitando su oferta.
- Realizamos eventos con aliados tecnológicos, promoviendo soluciones como Anti Ransomware y SD-BRANCH.

### **Comunicaciones Unificadas (UCaaS):**

- Migramos al 97% de los clientes a la nueva oferta de Webex, mejorando su experiencia y ofreciendo beneficios adicionales.
- Desarrollamos estrategias de cross-selling con clientes clave, apoyándonos en demostraciones prácticas durante eventos en Medellín y Bogotá.
- Fuimos reconocidos como el Service Provider revelación, destacándonos por nuestro crecimiento en comparación con el año anterior.

### **IoT:**

- **SIM Segura:** introdujimos un producto enfocado en la seguridad de transacciones bancarias, bloqueando movimientos fraudulentos por cambios de SIM. Durante el año, se realizaron 26 millones de transacciones, con un incremento del 30% en su adopción en la segunda mitad de 2024.
- **Matriz Origen-Destino:** desplegamos una solución avanzada de monitoreo de movilidad urbana, analizando patrones de desplazamiento en las principales ciudades. Esto nos permitió evaluar datos de 5 millones de clientes, de forma anonimizada con un 92% de efectividad, optimizando la planificación del transporte público.

## **Desarrollamos ofertas de servicios Core en B2B:**

### **Internet Empresarial:**

- Incrementamos la velocidad promedio de internet de banda ancha para clientes empresariales alrededor de 330 Mbps, un aumento de casi el 220% frente a 2022, mejorando la experiencia de navegación y la productividad.
- Implementamos la estrategia Plan Bogotá, expandiendo nuestra cobertura de fibra óptica (FTTX) con velocidades desde 500 Mbps y opciones de ciberseguridad, permitiendo atender zonas estratégicas previamente no cubiertas.

### **Conectividad:**

- Simplificamos nuestra oferta de conectividad sobre fibra óptica, optimizando costos y manteniendo estándares de confiabilidad, privacidad y disponibilidad. Además, nos habilitamos en CCE4, ampliando la capacidad de ofrecer servicios de conectividad para clientes empresariales.
- Fortalecimos la estabilidad de los servicios de voz mediante estrategias de blindaje, alcanzando alrededor de un 50% de cobertura en nuestra base de clientes, garantizando continuidad operativa.

### **Móvil:**

Con el lanzamiento de red 5G en 12 ciudades clave, Tigo se posiciona como líder en conectividad móvil y refuerza nuestra oferta para el segmento empresarial.

En 2025, generaremos más espacios de capacitación y profundización en servicios de seguridad para nuestros clientes, correspondiendo a las crecientes amenazas que enfrentan las empresas del sector corporativo y de Gobierno, y a la necesidad de evolucionar al ritmo que exige este entorno cambiante.

- Nos enfocaremos en entender la etapa de transformación digital en la que se encuentran nuestros clientes en relación con los servicios en la Nube y así, diseñar y ofrecer herramientas funcionales, prácticas y de aplicación inmediata para satisfacer sus necesidades.
- Seguiremos apostando por la inteligencia artificial como motor para agilizar y simplificar la atención a nuestros clientes. Nos transformaremos continuamente para ofrecer soluciones rápidas, personalizadas y eficientes.
- Transformaremos nuestro modelo de atención en ventas y posventa para clientes empresariales y de Gobierno. Nuestro objetivo será garantizar el cumplimiento de nuestra promesa de servicio y los acuerdos de nivel de servicio.

## Experiencia del cliente

ASG	3-3 Asunto relevante	GRI
Social	Experiencia con el cliente	(2-25)

Comprometidos con la transformación digital y con mejorar la experiencia del cliente, en 2024 tuvimos avances significativos en nuestros canales y propiedades asistidas, gracias a la integración de tecnología avanzada y estrategias centradas en los usuarios.

### Canales y propiedades autoasistidas

Para ofrecer una experiencia superior y conectar cada vez a más colombianos, consolidamos y ampliamos nuestro ecosistema digital, logrando grandes hitos.

- **Recargas y Paquetes**
  - Incrementamos en más del 50% los ingresos por recargas y compra de paquetes en canales digitales propios.
  - Lanzamos con éxito la venta a través de WhatsApp, ofreciendo una experiencia personalizada y sencilla.
- **Recaudo Digital B2C:**
  - Aumentamos en cerca de 5 puntos porcentuales en el recaudo digital mediante la implementación de funcionalidades como Pago Múltiple y la gestión de Cuentas Canceladas, facilitando la flexibilidad para los clientes.
- **Plataformas y Apps:**
  - **Mi Tienda:** incrementamos las transacciones y redujimos los de tiempos de atención, mejorando especialmente en recargas, compra de paquetes y activación de eSIM. Reducción del 40% en los tiempos de atención de las transacciones vinculadas a mitienda y obtuvimos una reducción del 50% de escalamientos referentes a problemas de accesos a Mitigo.
  - **MiTigo:** simplificamos las autenticaciones y optimizamos las interacciones seguras, consolidándolas como eje en la experiencia del cliente.
  - **Bot de Atención – Liza:** gestionamos más del 70% de las solicitudes de manera satisfactoria a través de esta herramienta Vr. el 63% del año anterior. Además, implementamos flujos digitales que facilitaron la migración de clientes de prepago a pospago, optimizando la experiencia y apoyando la digitalización.
- **Full Tigo y Canales Digitales:** el lanzamiento de Full Tigo nos permitió ampliar los flujos de autoatención, mejorando la experiencia del cliente en la gestión de planes y productos.

Esto impulsó un crecimiento de alrededor del 6% en la participación de usuarios en los ecosistemas digitales.

- Nuevas Métricas de Evaluación:
  - Migramos del NPS a la medición de esfuerzo y solución en primer contacto, alcanzando un 40% en solución y un 44% en esfuerzo, mejorando la percepción del cliente.

### **Canales asistidos no presenciales**

Trabajamos en el desarrollo de propiedades que mejoran la experiencia del cliente. En 2024 fortalecimos el uso de las tecnologías de voice bot con nuestra asistente virtual SophIA, que ha evolucionado para mantener conversaciones con lenguaje natural en nuestro canal telefónico con nuestros clientes y está presente transversalmente en su journey.

SophIA está diseñada para escuchar y comprender las necesidades del cliente, identificando al asesor ideal antes de transferirlo y simplificando así la experiencia. Logramos corregir el enrutamiento en el 30% de las llamadas en las que los clientes seleccionaron opciones incorrectas en el IVR, reduciendo su esfuerzo y mejorando la efectividad del proceso.

Adicionalmente, SophIA:

- Actúa como un asesor humano, guiando a los clientes en soluciones de autogestión y resolución de fallas técnicas.
- Gestiona eficientemente el agendamiento de visitas técnicas
- Detecta proactivamente intenciones de retiro, implementando estrategias de retención personalizadas.
- Complementa el IVR tradicional con servicios de consulta de facturas, descuentos y consumos, alcanzando alrededor del 40% de autogestión en sus casos de uso.
- Contribuye significativamente a la eficiencia del Call Center, ayudando a mantener un promedio de autogestión general de aproximadamente el 75%.

El impacto de SophIA en la experiencia del cliente fue reconocido en noviembre de 2024, con el premio Conecta Latam en la categoría de mejor proyecto de transformación digital, destacando como un referente de innovación y transformación en la industria.

### **Canales asistidos presenciales**

Dentro de nuestro plan de expansión comercial, en 2024 inauguramos más de 90 nuevas tiendas con enfoque comercial y fortalecimos las de servicio, con el objetivo de incrementar la adopción de los canales digitales. El programa de voluntariado brindó apoyo individualizado a clientes para facilitar el uso de herramientas como Mi Tigo y WhatsApp.

- Implementamos herramientas de automatización en las transacciones de retención, reduciendo los tiempos cerca del 30% y mejorando la percepción del cliente.
- Priorizamos requerimientos técnicos para clientes de hogar, optimizando la experiencia en diagnósticos y atención presencial.

## Manejo de las quejas del cliente

Durante 2024, implementamos un robusto plan de acción para fortalecer la calidad de nuestra facturación, como resultado:

- Seguimos reforzando la seguridad de nuestros canales para evitar fraudes y suplantaciones, y asegurar el cumplimiento de ofertas comerciales, complementando el proceso con protocolos extra de verificación
- Tuvimos impacto positivo en más de 11 mil facturas, corrigiendo inconsistencias antes de que generaran quejas.
- En 2024, tuvimos un promedio de quejas en los servicios fijos de 1.57% y de 0.53% en móvil, reflejando una gestión eficiente y consistente, que venimos implementando desde 2022.
- Dentro de las causales más comunes de quejas por facturación (55%) se encuentran: descuentos y promociones no garantizadas, dificultades en la cancelación del servicio e inconvenientes en los procesos de portabilidad.
- Con el propósito de abordar de manera efectiva las causas raíz de las PQR más recurrentes, conformamos un comité multidisciplinario encargado de definir y realizar el seguimiento a las acciones correctivas necesarias para su resolución.

## Satisfacción del Cliente y Métricas Clave

- NPS Relacional: Tigo tiene un buen desempeño de rNPS y mantiene un Gap amplio con respecto a otros operadores, siendo hogar el segmento con mayor oportunidad, en el cual estamos enfocados trabajando con estos retos.
- NPS Transaccional: implementamos una nueva herramienta de medición que aumentó la tasa de respuesta y generación de insights para mejorar la experiencia en todos los canales.
- La metodología de cierre de círculo nos permitió replantear los journeys críticos, generando resultados positivos y mejorando continuamente la satisfacción del cliente. Esta metodología de cierre de ciclo se fundamenta en la gestión proactiva de clientes detractores con asuntos pendientes, quienes, debido a su experiencia en los distintos canales de atención, han manifestado inconformidades o requerimientos no resueltos. El objetivo principal es mitigar estas brechas, fortaleciendo la satisfacción y fidelización del cliente a través de una resolución efectiva y oportuna.
- El Contact Index de Hogares presentó una reducción del 10%, reflejando una mejora en comparación con el año anterior. De manera similar, en el segmento móvil, se registró una disminución del 10%, lo que representa un resultado positivo para la compañía.

En 2025, nos enfocaremos en consolidar el liderazgo en experiencia del cliente mediante la adopción de tecnologías avanzadas y enfoques personalizados que potencien cada interacción. Las principales líneas de acción incluirán:

- Modelos predictivos, para anticipar las necesidades del cliente con análisis de datos, e intervenir proactivamente en soporte técnico, gestión de cartera y facturación.
- Hiperpersonalización, en busca de experiencias únicas para cada cliente, adaptando productos, servicios y soluciones a sus preferencias y comportamientos específicos.
- Optimización de la autogestión con IA, para ampliar las capacidades de inteligencia artificial y facilitar procesos de autogestión más eficientes, reduciendo tiempos de solución y mejorando la satisfacción del cliente.

## Somos una compañía ASG

(2-14) (2-17) ((2-29) (3-1) (201-2)

Durante el año 2024, continuamos gestionando nuestra estrategia de sostenibilidad bajo un enfoque de doble materialidad. Esto implicó no solo evaluar los impactos sociales y ambientales derivados de nuestra operación, sino también analizar cómo los factores de sostenibilidad podrían influir en el desempeño de la Compañía. El primer aspecto, conocido como materialidad de impacto, fue desarrollado a partir de una consulta a nuestros grupos de interés desde 2022 (figura 1), mientras que el segundo corresponde a la materialidad financiera. Los resultados de este análisis se presentan en la (figura 2).

A lo largo del año, nuestra gestión estuvo enfocada en fortalecer y consolidar el manejo de los temas clave para la sostenibilidad de la compañía. Trabajamos activamente en cerrar las brechas identificadas, asegurando así una evolución constante en nuestra estrategia. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la mitigación de los impactos sociales y ambientales asociados a nuestra operación, avanzando hacia un modelo de negocio más responsable y sostenible.



Figura 1. Grupos de interés

### Matriz de doble materialidad (3-1)

#### 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

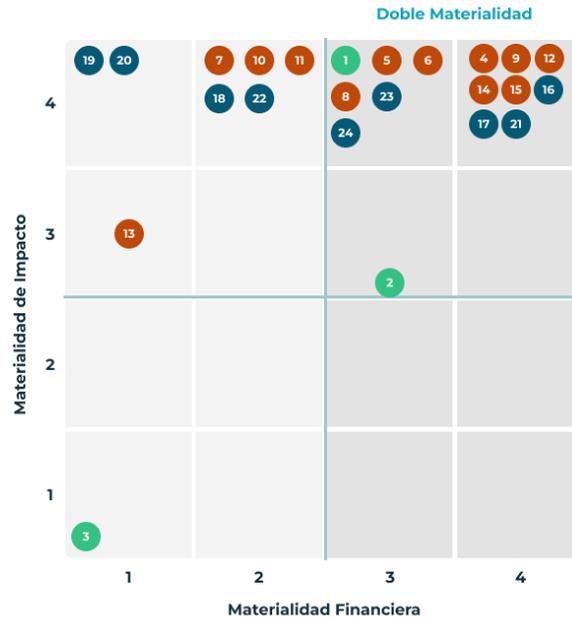


Figura 2. Matriz de Doble Materialidad

Estos son los temas ASG prioritarios, identificados a partir del análisis de doble materialidad previamente mencionado (3-2).



Figura 3. Asuntos Priorizados en Doble Materialidad

## Gestión Ambiental ¡Así cuidamos el planeta!

2024, fue un año para consolidar iniciativas en torno al cambio climático y la economía circular. Nos enfocamos en mantener e identificar nuevos proyectos de mitigación a través de iniciativas de eficiencia energética y migración a fuentes renovables. También continuamos definiendo las estrategias de adaptación de nuestra infraestructura a incidentes naturales derivados de cambio climático, tales como inundaciones, incendios, desplazamiento de tierras, entre otros. En economía circular continuamos desarrollando las iniciativas la gestión en residuos, especialmente los eléctricos y electrónicos. Todo esto en el marco de la gestión de los impactos ambientales de la Compañía en el marco del análisis de doble materialidad.

### Economía Circular

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

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

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

Enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión de RAEE ya que para el 2024 representaron más del 97% 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, así:

### Recolección de RAEE

- Finalizamos el proceso de sustitución de la recolección de RAEE a través de nuestras tiendas por el canal de Servientrega e Interrapidísimo.
- Seguimos realizando jornadas barriales de recolección de equipos “Devuélvele a Tigo, Devuélvele al Planeta” durante la mayor parte del año.
- En 2025, pretendemos robustecer el canal de recolección con los técnicos de la operación de Premisas Cliente.

En 2024, en el frente de recuperaciones de equipos por churn (retiros voluntarios + retiros por no pago), tuvimos una efectividad de 89.3% Vs. 2023, cerrando en el 88.6% (+0.7pp de mejora).

- 5.1k equipos recuperados mediante el canal de tomas barriales

### Toneladas de residuos recolectados.

La disminución en la recolección de equipos CPE se explica por menos desconexiones de clientes derivado de retiros o daños del servicio. Además de equipos con obsolescencia tecnológica, que no entran al proceso de recolección, sin embargo, tenemos canales habilitados para que los clientes los entreguen y posteriormente llevamos al proceso de disposición final.

Año	CPE hogares (Ton)	ERE * (Ton)	RAEE Tiendas ** (Ton)	Otros RAEE*** (Ton)	Total (Ton)
2023	437	44	0,008	5.604	6.085
2024	302	27,15	0	1.410	1.740

\*Equipos de red externa (ERE): amplificadores, nodos, fuentes y tarjetas. En 2024 tuvimos menos daños en nuestra red, generando así una disminución de 38% en la generación residuos asociados a este ítem

\*\*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 de RAEE

Es la gestión asociada al proceso de revisión, reparación, y limpieza de los equipos recolectados para que sean usados nuevamente. Para el 2024 las tasas de reacondicionamiento en equipos de red externa fueron del 91% y de equipos de cara a cliente (CPE) del 98%.

### Toneladas de equipos Reacondicionados.

Año	CPE (Ton)	ERE* (Ton)	CPE Reacondicionados (%)	ERE Reacondicionados (%)
2023	381	20,9	87	48
2024	295	19,3	98	71

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

### Balance general RAEE

En 2024 hubo una disminución en la generación de residuos eléctricos y electrónicos de 71%, la cual obedece a la finalización del proyecto de migración de tecnología en el que reemplazamos redes de cobre por redes HFC y fibra óptica. De esta manera la generación de RAEEs se normaliza a la dinámica propia de la operación de clientes y a la gestión de la red.

Finalmente, los equipos que no fueron susceptibles de reacondicionamiento fueron reciclados y entregados a proveedores autorizados en el manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Esta categoría abarcó el 82% del total de residuos recolectados.

Balance general RAEE									
Año	*Generación 306-1 (306-3)			**Reacondicionamiento 301-3 306-4				***Reciclaje 301-2 306-4	
	RAEE sin recolectar (Ton) CPE	RAEE Recolectados (Ton) ERE	Total Generación RAEE (Ton)	CPE (Ton)	Red externa (Ton)	Total Reacondicionamiento (Ton)	Reacondicionamiento (%)	RAEE (Ton)	Reciclaje (%)
2023	54	6.085	6.139	381	20,9	402	7%	5.683	93%
2024	36	1.740	1.776	295	19,3	315	18%	1425	82%

\*Generación: cantidad de RAEE (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	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI	SASB	TCFD
Ambiental	Cambio climático		(2-4) (302-1) (302-2) (302-3) (302-4) (302-5) (305-1) (305-2) (305-3) (305-4) (305-5)	TC-TL-130a.1.	2- Estrategia 3- Gestión de riesgos 4- Métricas y objetivos

TCFD 2- Estrategia

TCFD 3- Gestión de riesgos

Enmarcados en la crisis del cambio climático que se presenta a nivel mundial, la compañía cuenta con el plan para su gestión para el cambio climático, el cual parte por conocer nuestras fuentes de emisión de gases de efecto invernadero, su comportamiento y la implementación de acciones de reducción, mitigación y/o compensación. De otro lado trabajamos en análisis de vulnerabilidad de nuestra operación a eventos climáticos con el fin de generar acciones de adaptación.

## Consumo Energético

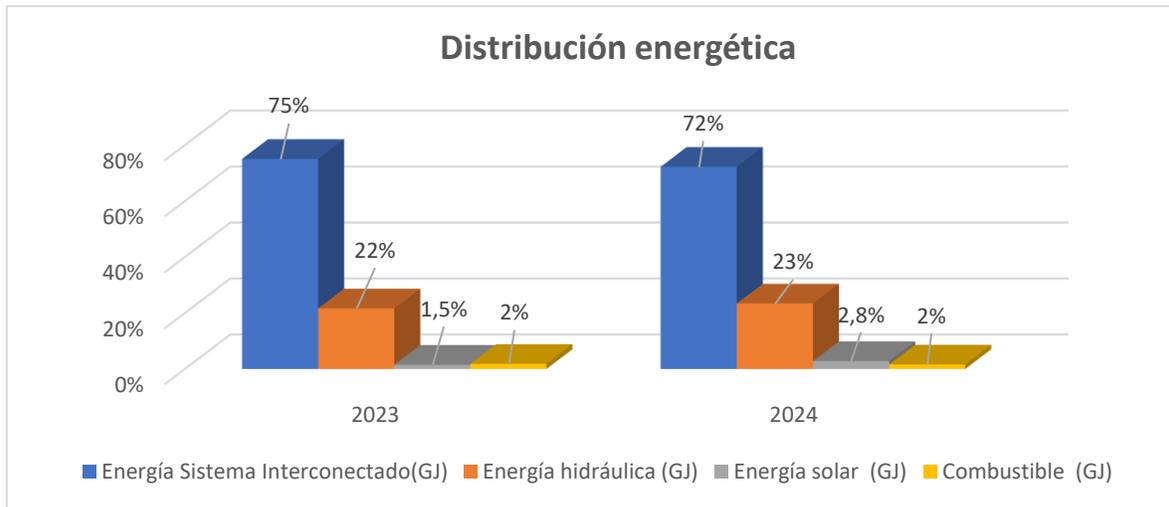
(302-1) (302-3) (302-5) (305-4) En términos de gestión energética tenemos que nuestro consumo total es de 613.856 GJ, 4% más que en 2023 (589.618 GJ en 2023), incremento que obedece principalmente al ingreso de 97 nuevas tiendas en el territorio nacional.

Del total de energía consumida 72% es electricidad del sistema interconectado nacional (-3% respecto a 2023), combustibles fósiles se mantienen en 2% y en energías renovables (hidráulica, RECS) aumentamos 8% y en energía fotovoltaica creció un 93%. Así mismo tuvimos un ratio promedio de intensidad energética por unidad de tráfico de datos (Giga Bytes GB) fue de 0,344 MWh/GB, 11% menos que en el 2023.

**Distribución del consumo de energía.**

Energía (GJ)	2023	2024	% Part. 2024
Sistema Interconectado*	442.464	443.341	72%
Hidráulica (RECs)	127.566	143.510	23%
Fotovoltaica	8.867	17.141	2,8%
Combustible	10.721	9.864	2%
<b>Total energía</b>	<b>589.618</b>	<b>613.856</b>	<b>100%</b>

\*Este valor incluye, el consumo total del sistema interconectado (525413 GJ) menos los certificados de energía renovable (143.510 GJ), más el ahorro en iniciativas de eficiencia energética (61.439 GJ)



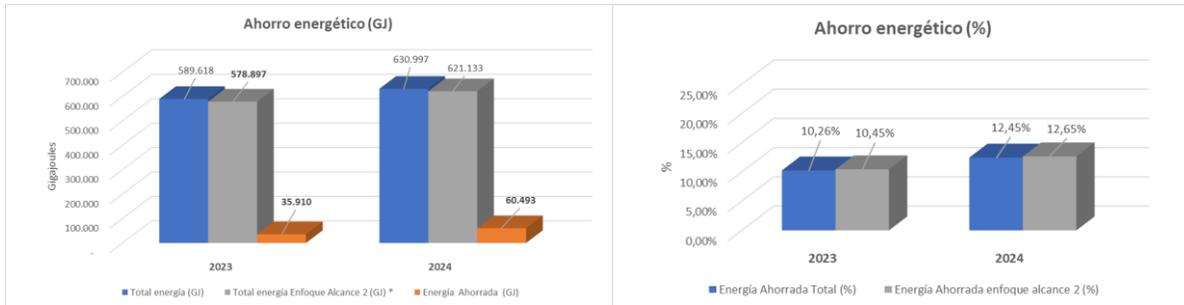
**Energía consumida propia y de terceros (302-2)**

Energía (Gj)	Interconectada	Energía Renovable	Combustible	Total	Participación
<b>Tercero</b>	182.821	19.490	0	202.311	27%
<b>Propia</b>	443.341	0,001	9.864	535.276	73%
	<b>708.233</b>	<b>19.490</b>	<b>9.864</b>	<b>737.587</b>	

**Eficiencia Energética.**

(302-4) Durante el 2024 continuamos con las iniciativas de eficiencia energética, las cuales nos generaron un ahorro de **12,5%** sobre la energía total consumida en el año; 2,2% más que en 2023. Las iniciativas que más contribuyeron fueron el apagado de centrales 70%, optimización de equipos 14% y ahorros en el sistema de enfriamiento de un 6%. Cabe anotar que el apagado de centrales no representa indisponibilidad en el servicio, obedece a procesos de optimización. El ahorro total

representó 78.580 GJ, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 11.586 familias<sup>3</sup>, dejando de emitir a la atmósfera 3.772 toneladas de CO2.



\*El total de energía con enfoque alcance 2, retira los consumos asociados a combustible, por lo que el ahorro energético sería del **12.7 %**.

## Energía Renovable

en cuanto al consumo de energía renovable se siguieron ingresando sitios solares en Obligaciones 700 (móvil), acumulando al 2024 un total de 970 sitios que se abastecen con energía fotovoltaica. Y en el DataCenter Tianium se mantuvo el modelo PPA con energía solar. Ambas iniciativas generaron un equivalente a 19.490 GJ.

### Certificados de energía renovable.

Adquirimos 39.864 certificados de energía renovable hidráulica provenientes de proyectos de energía limpia de Empresas Públicas de Medellín (central hidroeléctrica Tasajera), equivalentes a 143.510,4 GJ. (302-4) (302-5) **TC-TL-130a.1**

<sup>3</sup> 157KWh/hogar\*mes (UPME, 2019).

<sup>6</sup> PPA: Power Purchase Agreement es un acuerdo de compraventa de energía a largo plazo entre dos partes. -Contrato de compra de energía-.



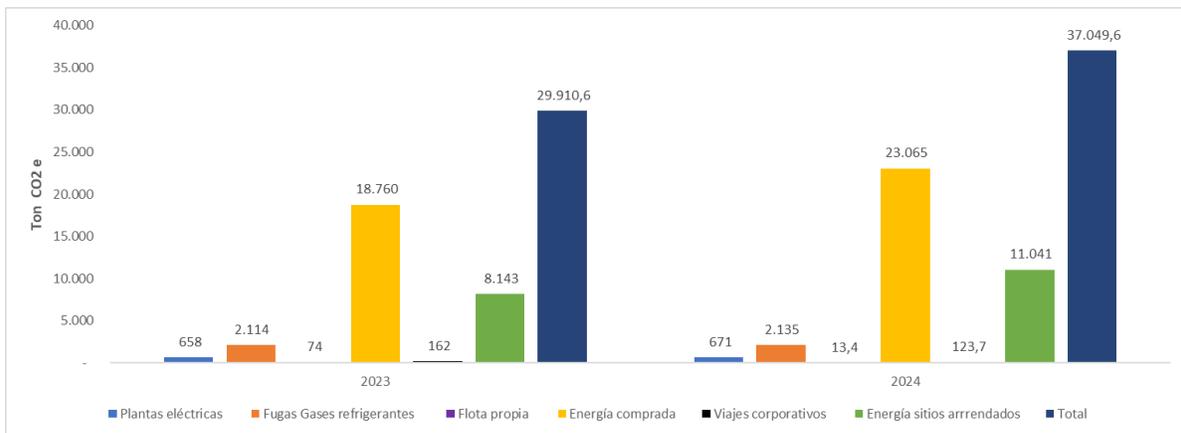
Alcances		Alcance 1(A1)			Total A1	Alcance 2	Alcance 3 (A3)		Total A3	Total
Fuente /año	Unidades	Plantas eléctricas*	Fugas Gases refrigerantes**	Flota propia		Energía comprada***	Viajes corporativos	Energía sitios arrendados		
2023	Ton de CO2 equivalente	658	2.114	74	2.846	18.760	162	8.143	8.304	29.910,6
2024	Ton de CO2 equivalente	671	2.135	13,4	2.820	23.065****	123,7	11.041	11.165	37.049,6
Variación anual	%	2%	1%	-82%	-1%	23%	-23%	36%	34%	24%
Participación	%	2%	7%	0,2%	10%	63%	1%	27%	28%	100%

\* Este dato equivale al consumo total de 67.319 Galones de combustible.

\*\* Gases Refrigerantes corresponden a los tipos R22 y R410

\*\*\* Incluye disminución del 27% emisiones por adquisición de 39.864 certificados de energía renovable, equivalentes a 8667 Ton CO2

\*\*\*\* Fuente factor empleado: XM S.A. E.S.P Factor Emisión (ton/MWh) para el año 2024 = 0.21742



## Mitigación

Las siguientes son nuestras metas en materia de mitigación de cambio climático y están alineadas a las de nuestra casa matriz Millicom. (305-5) [TCFD 4- Métricas y objetivos](#)

META 1	META 2	META 3
Compensar el 100% de la huella anual de carbono, en sus emisiones directas alcance 1.	Reducir en un 45% el consumo de energía de Tigo al 2028, a través de REC, respecto al año 2020.	Mantener ahorro energético del 4% anual a través de iniciativas de eficiencia energética.
100%	Meta 2024: 25% equivalente a 39.864 RECs	< o = 4%

(302-5) (305-5) (305-6)

**Meta 1.** Compensamos el 100% de las emisiones directas (alcance 1) correspondientes al último año reportado, que en este caso fue el 2023. En este marco, adquirimos 2.862 bonos de carbono en el proyecto de Forestación de Bosques de la Orinoquía, ubicado en el municipio de La Primavera, Vichada. Este proyecto busca la creación de corredores biológicos que conecten los ecosistemas boscosos naturales de la región, mediante el establecimiento de plantaciones forestales con fines comerciales que disminuyen el riesgo de deforestación en la región al ofertar madera de origen legal. Además, contribuye a la transformación del uso del suelo, reemplazando la ganadería extensiva - que tradicionalmente emplea quemas periódicas para la renovación de pastos - por sistemas de producción forestal sostenible en suelos degradados de la alta Orinoquía.

**Bonos de carbono**

BioCarbon <small>standards</small>		Declaración <small>BIOCARBON CERT</small>	
Titular del proyecto	Bosques de la Primavera S.A	Titular del proyecto	Bosques de la Primavera S.A
Titular de la cuenta	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394	Titular de la cuenta	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 900187394
País del proyecto	Colombia	País del proyecto	Colombia
Actividad de Proyecto (Sector)	Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU)	Actividad de Proyecto (Sector)	Agricultura, silvicultura y otros usos del suelo (AFOLU)
Metodología	CDM - AR-ACM003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands	Metodología	CDM - AR-ACM003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands
A nombre de	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A	A nombre de	COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
Identificación Tributaria	900092385-9	Identificación Tributaria	830114921-1
Cantidad de CCV retirada	1.431	Cantidad de CCV retirada	859
Seriales	BCR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0120230-0121660	Seriales	BCR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0121661-0122519
Periodo de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020	Periodo de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020
Vintage Año (CCV)	Año 2016 (1.431 CCV)	Vintage Año (CCV)	Año 2016 (859 CCV)
Fecha del Reporte de Verificación	07/03/2022	Fecha del Reporte de Verificación	07/03/2022
Organismo de Certificación (ICONTEC)	Colombian Institute for Technical Standards and Certification (ICONTEC)	Organismo de Certificación (ICONTEC)	Colombian Institute for Technical Standards and Certification (ICONTEC)
Descripción	Bonos 2016	Descripción	Bonos 2016
Esta declaración se emite el 13 de Noviembre de 2024.		Esta declaración se emite el 13 de Noviembre de 2024.	
			
			

**Meta 2. Certificados de energía renovable.**

Las acciones de mitigación asociadas al alcance 2, están relacionadas con la adquisición de certificados de energía renovable, RECS, ya mencionados, los cuales generaron una disminución de 8.667 Ton CO2 (302-4) (302-5) TC-TL-130a.1

**Meta 3. Ahorro Energético**

También reducimos las emisiones de alcance 2 a través de iniciativas de eficiencia energética, ya mencionadas, a través de las cuales dejando de emitir a la atmósfera 3.772 toneladas de CO2.

### (305-5) Iniciativas de mitigación alcance 3.

- (302-2) Consumimos 17.141 GJ de energía fotovoltaica en sitios arrendados, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 2.527 mil familias, dejando de emitir a la atmósfera 1.035 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- (302-4) Disminuimos 8 Ton de CO<sub>2</sub>, a través de la flota de transporte eléctrica tercerizada que hace los procesos de instalación y reparación en casa de nuestros clientes.

### Adaptación

TCFD2-Estrategia

TC-TL-130a.1.

Trabajamos en dos frentes: I) **cultura hacia los grupos de interés** y II) reducción del **riesgo climático**:

La movilización de cultura se materializa a través del **voluntariado ambiental**, del cual hacen parte 187 colaboradores que en 2024 aportaron 222 horas a actividades de cuidado del medio ambiente con comunidades, impactando a 848 personas. En ese sentido, nuestros voluntarios visitaron instituciones educativas interactuando con niños y niñas a través de actividades de cuento en las que promovemos la correcta separación de residuos con énfasis en la disposición de residuos electrónicos. Además, mediante debates, fomentamos en los adolescentes el desarrollo de competencias de pensamiento crítico en torno al cambio climático. Finalmente, los colaboradores de nuestra compañía realizaron pausas activas ambientales enfocadas en la adecuada disposición de los residuos.

En la compañía, el riesgo climático se considera táctico, con una calificación moderada: su ocurrencia es poco frecuente, pero su impacto potencial es alto. Para mitigarlo, contamos con planes de continuidad del negocio y recuperación de desastres que garantizan una respuesta eficaz y la continuidad del servicio. En 2024, avanzamos en la construcción del diagnóstico de vulnerabilidad de la red teniendo en cuenta la identificación de amenazas climáticas por geografía; la evaluación del riesgo climático para la disponibilidad del servicio y la identificación de las medidas de manejo según calificación de riesgo. En 2025 trabajamos en la incorporación de las medidas de manejo por riesgo climático en el plan de continuidad del negocio y en el plan de atención de desastres.

## Gestión Social

### Nuestra gente

(2-29)

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI
Social	Atracción y retención del talento		(401-1) (201-3) (401-2) (407-1)
	Formación y Capacitación en habilidades del futuro		(404-1) (404-2)
	Igualdad, inclusión y diversidad laboral		(405-1)

### ¡Así somos en Tigo!

(2-7) (2-8) (405-1)

En Tigo, la gestión de nuestro talento se fundamenta en el bienestar, a través de la implementación de múltiples estrategias que promuevan el desarrollo y crecimiento profesional, con procesos de selección transparentes y rutas de formación permanentes que cada uno puede explorar a su gusto para impulsar su potencial. Así mismo procuramos ambientes de trabajo diversos, equitativos e incluyentes, donde todas las personas se sientan respetadas y valoradas al margen de sus características personales ¡Pues en Tigo cada talento es único!

De igual forma nos esforzamos en entregar beneficios que mejoren la calidad de vida de nuestra gente y sus familias, somos una empresa flexible, que reconoce la importancia del balance entre la vida personal y la laboral. Por su puesto la salud y la seguridad en el trabajo también es una prioridad, y nuestro foco está en la prevención y en tomar las medidas correctivas necesarias para que los colaboradores estén bien.

Por eso, aportamos al crecimiento del país siendo un empleador respetuoso de las normas laborales y consciente de que el bienestar de nuestra gente es un factor fundamental en el desempeño de nuestra empresa. Todo esto apalancado por nuestra cultura corporativa y un ADN Tigo que nos hace vibrar para seguir conectando cada vez a mas colombianos.

Concepto	UNE	COLOMBIA MÓVIL	EDATEL	Total
Cantidad Colaboradores	742	1.827	78	<b>2.647</b>
Participación Porcentual	28,0%	69,0%	2,9%	<b>100%</b>

\*Cifras a diciembre 31 de 2024.

Empleos indirectos generados con contratos a través de proveedores **12.612@**

## Un proceso de selección integral

(401-1)

Nuestro objetivo principal en los procesos de selección es valorar el talento y priorizar el crecimiento de nuestra gente a través de promociones internas, que les permitan enriquecer su carrera profesional.

- Durante el 2024 realizamos 297 procesos de selección.
- 254 para los negocios B2B y B2C
- 43 para el BackOffice que soporta la operación comercial.
- El 85% de los procesos que tuvimos en 2024 fueron cubiertos con talento interno y el 15% con personas externas.

<b>Total personas reclutadas:</b>	217
<b>% vs Total HC:</b>	8%

Adicionalmente, nos interesamos por desarrollar el talento joven, brindando oportunidades de práctica a estudiantes técnicos, tecnólogos y universitarios. En total la Compañía tiene un cupo regulado por el Sena de 180 estudiantes, de los cuales 44 son de carreras profesionales y los demás son técnicos y tecnólogos.

## Formación y desarrollo del talento

(404-1) (404-2)

Entregamos herramientas de desarrollo para acompañar el plan de desarrollo individual de nuestros colaboradores, a través de la plataforma Tigo University, con más de 13.000 contenidos organizados en 6 escuelas de formación en habilidades para el futuro.

- Realizamos convenios con instituciones educativas nacionales e internacionales que otorgan descuentos a colaboradores y sus familiares.
- Implementamos la iniciativa de Máster Trainers, una red de expertos internos que comparte conocimiento con toda la organización y otras operaciones de Tigo.

En 2024 nos enfocamos en el programa "Líderes que mueven el cambio" para dinamizar la cultura corporativa y el ADN Tigo de cara a la transformación corporativa, impulsados en el enfoque, la agilidad y la colaboración. Adicional, tuvimos el programa Reskill to Change, con los siguientes

módulos: Gestión del talento, simplicidad, eficiencia y enfoque en resultados, y formación asociada al programa de seguridad y salud en el trabajo.

**Así fue el aprendizaje de nuestra gente, con una cobertura del 100% para todos los empleados.**

Grupo	Total, horas formación	Promedio horas de formación al año por colaborador
<b>Directivos</b>	60 (virtual) 136 (presencial) <b>Total, hrs 196</b>	24,5
<b>Líderes</b>	3.919 (virtual) 594 (presencial) <b>Total, hrs 4.513</b>	24,01
<b>Staff</b>	9.729 (virtual) 4.111,5 (presencial) <b>Total, hrs 13.841</b>	5,4
<b>Total</b>	<b>18.549,5</b>	

Número de empleados impactados **2.778**

**Programa de beneficios**

(401-2) (201-3) El desarrollo, bienestar y crecimiento personal de nuestra gente, es un punto importante, por eso, contamos con un programa de beneficios que incluye auxilios educativos, de recreación, deportes, de salud, cursos de instrucción y créditos de vivienda, entre otros, que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

A continuación, se detallan las cifras que aportamos durante el 2024, asociadas al plan de beneficios de nuestros colaboradores y sus familias:

- Entregamos 6.524 beneficios, equivalentes a \$8.549.696.246
- Un total de 272 Empleados, se beneficiaron de préstamo para Vivienda Propia equivalentes a \$21.264.585.257.

**Cultura y bienestar Tigo**

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

Promovemos una cultura alineada con la estrategia corporativa y en el 2024 nos concentramos en nuestro ADN Tigo, estableciendo las capacidades que nos definen:

- Somos ágiles, respondemos rápidamente a los desafíos.
- Trabajamos de manera colaborativa, uniendo nuestras fuerzas y habilidades.
- Mantenemos el enfoque, siempre firmes en nuestras prioridades.

- Para desarrollar nuestra cultura, realizamos 22 grupos focales en los que evaluamos, con una muestra representativa, el nivel de adaptación en la curva del cambio (en marzo el 59% de los empleados estaban en la fase de renovación del compromiso en la curva). También realizamos un pulso de ambiente laboral. Con estas iniciativas identificamos 4 necesidades de atención, que fueron el insumo para las siguientes acciones:
  - Lanzamiento y adopción campaña de Cultura ADN Tigo
  - Conformación de equipo de movilizadores de Cultura (Líderes y Staff: 32 en total)
  - Definición de programa y política de reconocimientos (13 proyectos y 204 colaboradores reconocidos).
  - Días de Bien Estar, con actividades para el cuidado del cuerpo y gestión de emociones donde participaron +900 colaboradores y su satisfacción fue de 4,92 en escala de 1 a 5.
  - Implementación de Flexiwork 3x2 para 973 colaboradores.
  - Tiempo para ti de 40 horas al año para que el colaborador haga uso en actividades personales (familia, mascotas, estudio, espiritual) y un día de time off en el mes de cumpleaños: 30.466 horas aprobadas y disfrutadas por los colaboradores.
  - Celebración Halloween con la participación de 288 hijos de empleados a nivel nacional.
  - Celebración de Navidad, donde los 2.766 colaboradores celebraron esta época del año.

N° actividades realizadas	52
N° empleados impactados	2.766

En Tigo, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son una prioridad. Por ello, implementamos estrategias de prevención de accidentes laborales, control de riesgos y promoción de la salud, alineadas con nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

Durante el 2024, desarrollamos 99 actividades de capacitación, formación y entrenamiento dirigidas a la prevención de riesgos y el fortalecimiento de una cultura de seguridad. Estas iniciativas abarcaron a todas nuestras poblaciones objetivo, asegurando la gestión integral de la salud y el riesgo en el entorno laboral.

Como resultado de nuestro compromiso y gestión, la calificación del SG-SST alcanzó un desempeño superior al 98% en nuestras tres compañías, reflejando el cumplimiento de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente, aplicamos la batería de riesgo psicosocial, con una participación del 70% de los colaboradores. Los hallazgos de esta evaluación serán fundamentales para estructurar el plan de acción 2025-2026, garantizando intervenciones eficaces en la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

Gracias a la implementación de medidas correctivas y preventivas, redujimos el ausentismo por accidentes laborales, pasando de 124 días en 2023 a 93 días en 2024, lo que representa una disminución del 25%. Este avance refleja el impacto positivo de nuestras acciones en la protección de la integridad de nuestros empleados y en la sostenibilidad operativa de la compañía.

Seguiremos fortaleciendo nuestro SG-SST con el propósito de consolidar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos.

**Dialogo Social**

(2-30) (407-1)

Desde la Dirección de Relaciones Laborales y la Vicepresidencia de Gente promovemos y mantenemos 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..

En 2024 reactivamos las mesas de trabajo, inicialmente con los sindicatos de mayor representatividad por su número de afiliados. En ellas facilitamos espacios para escuchar y procurar resolver las dificultades de los empleados, a través de conversaciones encaminadas al desarrollo de un sindicalismo sostenible.

- SINTRAEMSDDES: Se encuentra vigente un Laudo Arbitral con UNE, desde el 18 de abril de 2024 hasta el 27 de septiembre de 2025.
- SINPRO: Se encuentra vigente un Laudo Arbitral con UNE desde el 27 de septiembre de 2023 hasta el 27 de septiembre de 2025
- SINTRAEDATEL: Se encuentra vigente la Convención Colectiva suscrita con EDATEL S.A. EN LIQUIDACIÓN desde el 1o de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.
- UNITRAE: Se encuentra vigente la Convención Colectiva suscrita con EDATEL S.A. EN LIQUIDACIÓN desde el 1o de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024.

TOTAL TRABAJADORES A DICIEMBRE 31 DE 2024	2.647
TOTAL TRABAJADORES AFILIADOS	746
PORCENTAJE SINDICALIZACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2024	28.21%

En el año 2024 nuestra Compañía vivió una transformación empresarial, que implicó cambios en la estructura derivados de desvinculaciones de colaboradores, plan de retiro voluntario y simplificación de procesos. De igual forma, Edatel fue disuelta y se encuentra en proceso de liquidación, lo que ha derivado en la ejecución de acciones encaminadas a este propósito.

**Responsabilidad social corporativa**

(2-29)

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

Movilizamos la inteligencia colectiva a través de equipos multidisciplinarios, enfocados en conectar cada vez a más colombianos. Lo que hace más creativos e innovadores, para responder a los desafíos propuestos por el mercado y trabajar en equipo para entregar la mejor experiencia a nuestros clientes.

En nuestra compañía velamos por un entorno diverso, incluyente y equitativo, que otorga a todas las personas las mismas oportunidades independientemente de su género, etnia, identidad u orientación sexual, edad o cualquier otra condición individual.

Actualmente el 59% de las posiciones son ocupadas por hombres y un 41% por mujeres, y en el talento joven que, impulsamos con aprendices y practicantes, el 62% son hombres y el 38% mujeres. Adicionalmente, en los procesos de reclutamiento, la proporción se encuentra en un 53% de hombres y un 47% de mujeres, reafirmando nuestro compromiso con la diversidad y la equidad de género en la organización.

**Nuestra Gente diversa:**

**Edades:**

Rango de Edad	Andina	Bogotá	Costa	Sur	Total
Menor de 30 años	5%	2%	2%	1%	<b>10%</b>
Entre 30 años y 50 años	38%	17%	9%	9%	<b>73%</b>
Mayor de 50 años	10%	3%	1%	3%	<b>17%</b>
<b>Participación Porcentual</b>	<b>53%</b>	<b>22%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>100,00%</b>

\*Cifras a diciembre 31 de 2024.

**Género:**

Rango de Edad	Femenino	Masculino	Total
Menor de 30 años	165	123	<b>288</b>
Entre 30 años y 50 años	806	1.126	<b>1.932</b>
Mayor de 50 años	123	304	<b>427</b>
Total general	1.094	1.553	<b>2.647</b>
<b>Participación Porcentual</b>	<b>41%</b>	<b>59%</b>	<b>100%</b>

\*Cifras a diciembre 31 de 2024. diálo

Nivel Cargo	Femenino	Masculino	Total
Cargo Directivo	38%	62%	100,00%

Estas algunas de las iniciativas con las que promovimos la diversidad, la equidad y la inclusión en la Compañía:

- Transferencia de conocimiento Programa de Liderazgo Femenino: para compartir herramientas de liderazgo incluyente con el equipo de supervisores y consultores.

- Protocolo de violencias basadas en género: entrega lineamientos para la prevención, denuncia y atención de este tipo de violencias, promoviendo así espacios libres de discriminación. (2-23) ( 2-24)

Adicionalmente:

- Fortalecimos el journey del cliente con herramientas claves para la atención de personas diversas.
- Participamos de la cuarta versión del foro de empoderamiento de género hablando sobre cómo romper barreras y el papel de las mujeres en carreras STEM.

**Promovemos el uso responsable y creativo de internet**

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI
Social	Accesibilidad e Inclusión Digital		NA
	Productos y Servicios Responsables		(2-29) (203-2) (413-1)

**NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL**

Estamos comprometidos con el uso responsable de internet y la inclusión digital como una ventana a las oportunidades para los colombianos. Comenzamos por investigar junto a la academia los riesgos y oportunidades del uso de internet, construimos alianzas multisectoriales y llevamos a cabo acciones junto a la comunidad.

**INICIATIVAS DE GESTIÓN SOCIAL**

**Protección de los niños, niñas y adolescentes en internet**

Reconociendo los riesgos y violencias que enfrentan los menores de edad en internet llevamos a las comunidades actividades prácticas para la generación de entornos digitales protectores en la familia, la escuela y la comunidad.

**Mujeres Conectadas**

Fomentamos el acceso a las oportunidades de las mujeres colombianas mediante una oferta de capacitación y mentorías en el uso responsable y productivo de internet. Nuestro compromiso es cerrar la brecha digital para la educación, el emprendimiento y el empleo.

**Maestros conectados**

Creemos en el potencial de la tecnología como motor de la educación. Por eso, brindamos herramientas y acompañamos a los docentes en el desarrollo de sus habilidades digitales, incluyendo temas como la integración de herramientas digitales a la educación, inteligencia artificial, seguridad en línea y prevención de riesgos y delitos en línea contra niños y niñas.

### **Apropiación digital para adultos mayores**

Apoyamos la apropiación digital de los adultos a través de actividades de capacitación y recursos pedagógicos, así, motivamos la exploración y el aprovechamiento de internet mientras se habilitan como mediadores en el uso de internet de los menores.

### **Investigación sobre Riesgos y oportunidades del uso de internet en niños, niñas y adolescentes**

Nuestro compromiso con la mitigación de riesgos y violencias en línea y el aprovechamiento de internet para el acceso a oportunidades nos impulsa a investigar sobre cómo están experimentando los menores de edad en Colombia el internet y de qué manera están siendo acompañados por los adultos, en especial después de la pandemia.

En ese sentido, a través de ContigoConectados y en alianza con la academia, realizamos investigación, la primera de ellas realizada junto a la Universidad EAFIT en 2018 nos permitió tener una base sólida para el desarrollo de nuestra estrategia de responsabilidad social. En 2024 nos dimos a la tarea junto a la Universidad de los Andes y Aulas en Paz de actualizar esta investigación, resultando en el primer estudio pospandemia en el país. Esto dio como resultado cifras y conclusiones actuales sobre cómo los menores están experimentando internet y los dispositivos digitales y cómo están siendo acompañados por los adultos. Además, realizamos junto a la Universidad CES evaluación de efectos tempranos para determinar los impactos que nuestras acciones están teniendo en los públicos impactados.

Los resultados de este estudio nos permitieron reconocer los tiempos que niños y niñas están frente a pantallas, el uso cada vez más popularizado de redes sociales como TikTok, YouTube y WhatsApp y situaciones asociadas a comportamientos riesgosos, acceso a contenido dañino y cyberbullying.

Estos resultados han sido socializados con organizaciones e instituciones del ecosistema nacional de protección de la niñez y la adolescencia con el objetivo de que sirvan como insumo para el fortalecimiento institucional y el despliegue de estrategias de cuidado contra las violencias en línea.. Para conocer los principales resultados del estudio visitar: <https://www.contigoconectados.com/estudio-2024/>

### **LOGROS DE NUESTRA GESTIÓN SOCIAL**

(416-1)

En el 2024 ContigoConectados se afianzó como un programa líder en el sector telco en la región llegando a un total de 164 municipios en 30 departamentos de Colombia, además de otros países como México, Perú y España a través de interacciones con contenido digital y participación en actividades en línea como el congreso y masterclass de Maestros Conectados.

Además, trabajamos en alianza con instituciones y entidades multisectoriales para el fortalecimiento de un ecosistema de protección de los niños, niñas y adolescentes en internet y el aprovechamiento de las TIC para el acceso a las oportunidades. Estos fueron algunos de nuestros principales hitos:

- Seguimos generando conocimiento para la sociedad. En el 2024 lanzamos el estudio Riesgos y potencialidades del uso de internet en niños, niñas y adolescentes realizado junto a la Universidad de los Andes y Aulas en paz, el primero después de pandemia.

Implementamos más de 5.700 encuestas con niños, niñas y adolescentes entre los 9 y 16 años y más de 1.600 encuestas con padres, madres, cuidadores y docentes en 41 ciudades del país. El estudio tuvo una confianza del 95% y un 2.5% de error muestral, además, una distribución de género de 51% mujeres, 47% hombres y un 2% que prefirió no responder.

Las principales conclusiones y resultados del estudio fueron socializados actores de gobierno, organizaciones sociales, instituciones educativas, universidades y clientes. Para consultar los resultados del estudio visitar <https://www.contigoconectados.com/estudio-2024/>

- Afirmamos nuestro compromiso por la protección de los niños y niñas en el congreso internacional Todos los Protegemos, liderado por la Alcaldía del Distrito de Ciencia y Tecnología de Medellín y la oficina de la Primera dama, contando con la participación de actores del sector comercio, transportes, plataformas virtuales, colectivos turísticos, unidades residenciales y organizaciones para la protección de los niños y niñas.

Allí socializamos los resultados de nuestras investigaciones y compartimos buenas prácticas del sector, junto a representantes de TikTok y Meta. Además, firmamos la Declaratoria Medellín, donde actores de la empresa privada y sector público nos comprometimos a promover acciones por la protección de la infancia y la adolescencia en internet.

- Fortalecimos nuestro ecosistema de recursos digitales para la protección en línea con nuestro Chatbot GotiBot. Una nueva herramienta basada en inteligencia artificial, que guía a padres, madres y cuidadores sobre cómo acompañar el uso de internet y dispositivos de los menores de edad, disponible también a través de WhatsApp. Para interactuar con GotiBot: <https://www.contigoconectados.com/chatbot/>
- Fuimos reconocidos por la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá por nuestro “compromiso con la contribución a la autonomía económica de las mujeres” gracias a las actividades de la iniciativa mujeres conectadas que busca acercarlas a través de la tecnología a las oportunidades en materia de empleo, emprendimiento y educación.
- En 2024 trabajamos con 45 organizaciones, llegando a un total de 235 alianzas y articulaciones con entidades de diferentes sectores durante toda la historia del programa ContigoConectados. Esto nos permite potenciar nuestro impacto en territorio y aportando a la consolidación del ecosistema nacional para la protección en línea y el aprovechamiento de internet.

- En 2024 ContigoConectados impactó a 155.650 personas, llegando a 1.009.743 de beneficiarios en toda la historia del programa, demostrando nuestro compromiso permanente con el bienestar y el desarrollo del país.
- Desarrollamos un modelo de intervención en territorio en el que nos propusimos atender a estudiantes, padres y docentes, lo que significa una mayor eficiencia en términos de cobertura pasando de una proporción de beneficiarios por institución de 799 a 1.104 (un incremento del 38%), asegurando al mismo tiempo la integralidad del trabajo con comunidades.

## NUESTRA GESTIÓN SOCIAL EN CIFRAS

		2023	2024
 <b>Beneficiarios Contigo Conectados</b>  <i>Beneficiarios en actividades relacionadas con el uso responsable y creativo de internet.</i>  <i>Beneficiarios por actividades relacionadas con el uso de internet para el reconocimiento de los impactos que tenemos sobre el medio ambiente</i>		160.624	154.802
		3.933	848
	<b>Total</b>	<b>164.557</b>	<b>155.650*</b>

\*Ante los retos de eficiencia operativa, en el 2024 realizamos menos intervenciones, enfocando capacidades en un modelo presencial. Así mismo, pasamos de salidas mensuales de voluntariado a bimensuales, en línea con el llamado de simplificación de la Compañía.

### Detalle de beneficiarios

<b>Públicos</b>	2023	2024
 <i>Niños, niñas y adolescentes</i>	60.596	62.015
 <i>Padres, madres y cuidadores</i>	38.809	41.660
 <i>Maestros y agentes educativos</i>	17.170	12.339
 <i>Adultos mayores</i>	2.839	3.997
 <i>Mujeres</i>	41.210	35.543
<i>Otros (empresarios)</i>		96

### 2024

 <i>% de programas de habilidades digitales para los clientes – ContigoConectados **</i>	40%
---	-----

 % de programas de Protección de la niñez y la adolescencia en línea (COP)	60%
 % de iniciativas con entidades en pro de fortalecer el tejido social del territorio ejecutadas	100% <i>(Las alianzas y articulaciones que se realizan son a pedido y en su totalidad comparten el propósito de fortalecer tejido social a través de internet)</i>
 Impactados por estrategias digitales	13.735 <i>(acceso a contenidos y recursos digitales a través de contigoconectados.com)</i>

\*\*En el eje de competencias digitales impactamos grupos de mujeres, adultos mayores y maestros con brecha digital.

 Alcance en el territorio	2023	2024
 Municipios a las que ha llegado ContigoConectados	64	58
 Instituciones y organizaciones atendidas****	206	141****

\*\*\* La reducción de instituciones atendidas se explica por el modelo de intervención de mayor cobertura en instituciones (más personas impactadas en cada institución educativa). Además, durante el 2024 realizamos eventos masivos como congresos y *masterclasses*

\*\*\*\*Hace referencia a instituciones educativas, organizaciones sociales, entidades de gobierno y empresas que congregan a los públicos atendidos por el programa.

Más información de nuestro portafolio y recursos en [www.contigoconectados.com](http://www.contigoconectados.com)

## RETOS DE NUESTRA GESTIÓN

- La consolidación de nuestra estrategia y la experiencia acumulada nos da la certeza de que la Compañía seguirá teniendo un papel fundamental en la gestión de los riesgos y violencias en línea contra niños y niñas.
- Tenemos retos importantes en cuanto al desarrollo de las zonas que intervenimos, para ampliar el alcance del programa y seguir acercando a las comunidades a las oportunidades que ofrece internet.
- Igualmente, existen desafíos para la protección de los niños, niñas y adolescentes frente a riesgos como el uso excesivo, el ciberbullying y la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, acentuados por la brecha digital de los adultos en su entorno.

## Le cumplimos a la sociedad con nuestro voluntariado

Nuestros colaboradores se conectan con la comunidad y con el propósito de la Compañía. Durante el 2024, 410 colaboradores se mantuvieron activos en la promoción del uso responsable y creativo de internet y a la generación de cultura ambiental, en tres líneas de trabajo.

### ***Uso responsable y creativo de internet.***

Nuestros colaboradores realizan actividades pedagógicas y de sensibilización con niños, niñas, adolescentes, padres y docentes, promoviendo el uso seguro y responsable de internet. Además, se forman y actualizan permanentemente para replicar acciones en su familia y comunidades.

### ***Cuidado del medio ambiente***

Los voluntarios realizan actividades de sensibilización sobre cambio climático, disposición apropiada de residuos, huella de carbono y economía circular en la comunidad. Además, participan en jornadas de recolección de residuos electrónicos que aportan a la sostenibilidad financiera de la compañía.

### ***Mentorías***

Acompañamos procesos de formación para la apropiación de la tecnología y el acceso a oportunidades mediante el uso productivo de internet.

## Logros de nuestro voluntariado

### **Voluntariado Interempresarial Manos Unidas**

Por tercer año consecutivo desarrollamos el voluntariado interempresarial Manos Unidas. Nuestro propósito es llevar a las comunidades una oferta de intervención social robusta e integral a través de jornadas de embellecimiento y mantenimiento de la infraestructura y de transferencia de conocimiento, que van desde el cuidado del medio ambiente, la salud y el bienestar físico, el uso responsable y creativo de internet hasta la educación financiera.

En 2024:

- Beneficiamos a 4 instituciones educativas en Funza, Girardota, Sopó y Barranquilla.
- Participaron cerca de 1.231 voluntarios de 15 empresas.
- Impactamos a más de 10.300 beneficiarios.

### **Voluntariado en Halloween**

Los hijos e hijas de nuestros empleados también son beneficiarios del voluntariado Tigo. Halloween fue la oportunidad para hablarles sobre la importancia de usar de manera responsable internet. 288 niños y niñas en seis ciudades del país participaron en actividades realizadas en nuestras sedes.

### **Mentorías empresariales Todos Unidos**

Apoyamos el desarrollo del tejido empresarial del país junto a la Cámara de Comercio de Bogotá a través del programa de mentorías Todos Unidos. Allí nuestros ejecutivos compartieron buenas prácticas, conocimientos y experiencia en marketing y transformación digital con 64 empresarios y empresarias.

 <b>TOTAL DE VOLUNTARIOS</b>		<b>2023</b>	<b>2024</b>
 <b>Voluntariado social</b>			
<i>Cantidad de voluntarios</i>		351	217
<i>Voluntarios convergentes*</i>		90	67
<i>Horas de voluntariado</i>		1.305	490
 <b>Voluntariado ambiental</b>			
<i>Cantidad de voluntarios</i>		202	115
<i>Voluntarios convergentes</i>		90	67
<i>Horas de voluntariado</i>		491	222
 <b>Mentores</b>			
<i>Cantidad de mentores** *</i>		17	12
<i>Mentores convergentes</i>		48	27
<i>Horas de voluntariado</i>		84	3

\* El total corresponde a la suma de voluntarios sociales (217), ambientales (115), convergentes (67) y mentores (12) que no hacen parte de otra línea de voluntariado.

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

\*\*\* De los 39 voluntarios habilitados como mentores 27 también participan en otras líneas de voluntariado.

### RETOS DE NUESTRO VOLUNTARIADO

Ante los cambios de la industria y la Compañía que invitan a la eficiencia y a la simplificación operativa, el programa de voluntariado enfrentó el reto de adaptarse para mantener activa la participación de los colaboradores en sintonía con la realidad corporativa. Así mismo, tenemos el desafío de seguir aportando al desarrollo de las comunidades desde las potencialidades de la empresa en lo referente al cierre de la brecha digital y el aprovechamiento de la tecnología para el acceso a oportunidades en educación, empleo y emprendimiento.

### Apoyamos actividades culturales y artísticas

Reforzamos nuestro compromiso con la cultura y el deporte colombiano a través de diversos patrocinios, con una inversión superior a 1,200 millones de pesos durante 2024.

En el fútbol profesional colombiano, nuestra alianza estratégica con el Junior de Barranquilla y el Deportivo Independiente Medellín permitió beneficiar a cerca de 5.000 aficionados con entradas a los partidos, además de hacer entrega de alrededor de 50 camisetas oficiales, generando experiencias memorables para nuestros usuarios.

### Compromiso con los Derechos Humanos

3-3 Asunto relevante	ODS	GRI

Protección a los Derechos Humanos		(2-23) (203-1) (406-1) (407-1) (413-1) (203-2)
-----------------------------------	---	---

En Tigo, el respeto por los Derechos Humanos es fundamental en nuestra gestión empresarial. Adoptamos un enfoque preventivo para mitigar riesgos, fortaleciendo controles y asegurando su cumplimiento. En 2024, no recibimos reportes en nuestra línea ética sobre vulneraciones a estos derechos.

Nuestra debida diligencia abarca la protección de datos personales, privacidad, derechos de comunidades indígenas y étnicas, derechos de niños, niñas y adolescentes, y libertad de expresión. Este compromiso se rige por nuestro Código de Ética, el Código de Conducta de Proveedores y demás políticas disponibles para nuestros grupos de interés.

**Expansión de Red con enfoque social y ambiental**

(2-23) (203-1) (413-1) (203-2)

El 2024 fue un año de grandes desafíos para el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones en los lugares más alejados e inhóspitos de Colombia, donde seguimos acompañando a nuestros proveedores en el fortalecimiento del relacionamiento con comunidades étnicas, campesinas, organizaciones de base comunitaria, y entidades, para seguir contribuyendo al tejido social a partir de las telecomunicaciones. En este sentido, tenemos los siguientes resultados:

- Ejecutamos 29 consultas previas para 31 sitios con corte al mes de diciembre de 2024, ubicados en 21 municipios, en 6 departamentos de Colombia (Choco, Cauca, Antioquia, Nariño, Huila y Valle del Cauca).
- Realizamos 29 espacios consultivos con 16 resguardos Indígenas y 13 con Consejos Comunitarios.
- Contamos con la participación de 16 comunidades indígenas, y 13 Consejos Comunitarios.

**Defensa de la Libertad de Expresión**

Reafirmamos nuestro compromiso con la libertad de expresión, promoviendo espacios digitales donde nuestros seguidores puedan interactuar de manera abierta y autónoma.

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

### Seguridad de la información

El año 2024 fue muy activo en este sentido, debido a las crecientes amenazas que se encuentran en el ciberespacio y la necesidad de evolucionar rápidamente para adaptarnos, a entenderlas y desarrollar ágilmente capacidades de protección, detección, contención y recuperación.

Aspectos para destacar:

- Desarrollamos un proyecto para la aceleración en la implementación de controles de seguridad y el cierre de vulnerabilidades usando metodologías ágiles y priorización basada en riesgos, que fue finalista en la categoría Mejor Proyecto de Gestión de Riesgos de Ciberseguridad en la pasada edición de Andicom.
- Contuvimos exitosamente de cerca de 1,5 mil millones de ciberamenazas (Malware, ataques de denegación de servicio, spam, entre otros) y no tuvimos ningún incidente de nivel de riesgo crítico que comprometiera la integridad, confidencialidad o disponibilidad de nuestra información.
- No tuvimos ningún incidente de seguridad asociado a violaciones de datos el cual pudiera derivar en un riesgo alto o crítico para nuestra Compañía o alguno de nuestros clientes.
- Superamos exitosamente la auditoría interna de la ISO 270001 en su nueva versión 2022 y estamos listos para actualizar nuestra certificación a comienzos de 2025.
- Desarrollamos más de 20 iniciativas y proyectos que dan continuidad a nuestro plan de elevar el nivel de madurez de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la información y ciberseguridad, alineados a marcos de referencia internacional como el NIST CSF.
- Bloqueamos en la red de Tigo más de 114 millones de intentos de conexión a más de 45 mil sitios en internet (URLs), que podían atentar contra los derechos nuestros clientes, en especial niños y jóvenes.
- 
- Gestionamos de todos los requerimientos asociados a seguridad, provenientes de entes de vigilancia y control, auditorías interna y externa, así como de parte de nuestros clientes B2B.
- Realizamos campañas permanentes de sensibilización en cultura de seguridad, desplegamos formaciones continuas y automatizadas para prevenir el phishing gracias a herramientas de talla mundial, llegando a más de 3000 empleados y proveedores críticos.

### Habeas Data

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI	SASB
Social	Derechos Digitales		(418-1)	TC-TL-220a.1 TC-TL-220a.3 TC-TL-220a.4

En 2024, seguimos reforzando nuestro Programa de Protección de Datos Personales para gestionar los riesgos de seguridad y asegurar un manejo adecuado de los datos de nuestros grupos de interés. Esto incluye la mejora permanente de nuestros sistemas tecnológicos y la capacitación a todos nuestros colaboradores en seguridad de la información y protección de datos.

Nuestra publicidad cuida la privacidad del cliente, garantizando transparencia y consentimiento en la recolección de datos. Nos enfocamos en proteger los datos sensibles y promover la anonimización. Priorizamos la seguridad de los datos y el control que los clientes tienen sobre los mismos, cumpliendo con las normativas vigentes. Además, mantenemos una revisión constante para adaptarnos a los cambios legales y tecnológicos, asegurando que nuestras campañas respeten la privacidad.

Publicamos el documento "Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos", que detalla el número de solicitudes que recibimos de las Entidades. Ir al documento. <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>

(206-1) **TC-TL-520a.1** No tuvimos procesos en firme cómo resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.

**TC-TL-220a.1**

**Política de publicidad comportamental y privacidad del cliente**

En nuestras campañas de mercadeo, nos comprometemos a cumplir con las leyes de protección de datos, especialmente con la Ley 2300 de 2023, para garantizar la privacidad de nuestros clientes y el uso adecuado de sus datos de contacto (como teléfono o correo electrónico). Todos nuestros canales están alineados con las normativas legales para asegurar su cumplimiento, y buscamos minimizar el contacto innecesario, ofreciendo una experiencia más personalizada a través de una segmentación precisa.

En campañas dirigidas a usuarios no identificados (como en Google Ads o Meta), segmentamos audiencias anónimas sin recolectar datos personales, salvo que el usuario lo autorice. En estos casos, siempre proporcionamos los términos, condiciones y nuestra política de protección de datos, y damos la opción de revocar la autorización en cualquier momento.

**Gestión de la Gobernanza**

**En Tigo está la ética primero**

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI
Gobernanza	Gobernanza ética		(2-23) (2-25) (2-26) (2-29) (205-2) (205-3)

Actuando de manera ética y transparente generamos relaciones de valor y confianza con nuestros grupos de interés durante 2024, a través de las siguientes acciones:

- Revisamos y actualizamos las políticas de ética y cumplimiento 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.
- Implementamos campañas de comunicación y planes de formación con el fin de fortalecer la cultura ética al interior de la Compañía.
- Efectuamos conocimiento de nuestras contrapartes: clientes, empleados, proveedores, miembros de Junta Directiva y accionistas, a través del proceso de Debida Diligencia.
- Realizamos reportes externos a entes de control y a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF).
- Presentamos periódicamente nuestra gestión ética ante el Comité de Ética y Cumplimiento y la Junta Directiva.

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

- 99,9% 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.
- 100% de nuestra alta dirección recibió entrenamiento en el programa de ética y cumplimiento.
- 100% de nuestra alta dirección y Junta Directiva presentaron su declaración anual de conflicto de interés.
- 99,4% de empleados activos presentaron su declaración anual de conflicto de interés.
- 100% de los nuevos empleados realizaron su entrenamiento en nuestro programa.
- 100% del equipo de Compras fueron capacitados en el proceso de compra y Debida Diligencia.
- 100% de nuestros proveedores estratégicos recibieron información sobre nuestro programa.
- Efectuamos en lo corrido del año entrenamientos a grupos focales sobre nuestras políticas y el programa.
- Recibimos y gestionamos 118 casos a través de nuestros canales de denuncia en lo corrido del año.

### **Tenemos cero tolerancias ante la corrupción**

(2-23) (2-29)

Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés canales de consulta y/o denuncia frente a posibles faltas a la ética:

- Línea Ética:
  - 018009110010 – 018009110011 con el código 8557953615
  - <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/100713/index.html>

- Página web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) / Conócenos / Ética y cumplimiento: <https://www.tigo.com.co/conocenos/etica-y-cumplimiento>

Nuestros canales éticos funcionan los 7 días de la semana y todo el año, además son administrados por un tercero para garantizar independencia en la gestión y la no represalia para los denunciantes.

## Regulación y relaciones institucionales

### Gestión regulatoria del espectro:

- Realizamos la renovación por un año adicional de 30 MHz del espectro de AWS, con lo que soportamos por un año adicional la operación de nuestra red móvil.
- Logramos la autorización para la cesión de 20 MHz de espectro en la banda de 700 MHz a favor de la Unión Temporal Colombia Móvil – Colombia Telecomunicaciones para la integración de las redes móviles de ambas compañías, para generar ahorros significativos en nuestra operación.
- Continuamos con el despliegue de las obligaciones de la subasta de 5G y 4G alineados con el Ministerio TIC, las condiciones de implementación y la regulación actual.

### Condiciones regulatorias del mercado y competencia para los servicios móviles:

- Aplicamos lo dispuesto en la Res. CRC 7285, adoptando medidas regulatorias para promover la competencia en el mercado de servicios móviles: se modificó la franja de portabilidad numérica y se disminuyó la remuneración al operador dominante por el uso de RAN.
- Mantuvimos la contraprestación al Fondo Único de Tecnologías de la Información y Comunicación – FUTIC en 1,9%.
- Implementamos la interfaz con el Centro de Monitoreo e Inspección de los Servicios de Comunicaciones (CMIC) del MinTIC soportado con Google Cloud. Apoyando el objetivo de monitorear, y verificar la calidad el servicio de las telecomunicaciones en el país.

## Gestión responsable de la cadena de abastecimiento

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI	TCFD
Social	Gestión responsable de la No tuvimos procesos en firminstro	 	(2-6) (2-23) (2-24) (2-29) (204-1) (308-1) (414-1)	2-Estrategia- Impacto en sus negocios y estrategia en la Cadena de suministro y/o cadena de valor.

Fortalecer relaciones éticas y transparentes con nuestros proveedores es una prioridad.

(2-29) (308-1) (414-1)

Aspectos como la procedencia lícita de recursos, el conocimiento de nuestros proveedores, la protección de datos, prevención de la corrupción y el soborno, buenas prácticas ambientales y sociales y declaración de conflicto de intereses, hacen parte de nuestro proceso de abastecimiento con proveedores, con miras al beneficio de las partes dentro del marco de la eficiencia.

Todos nuestros proveedores están comprometidos con el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, fortaleciendo nuestra responsabilidad con la transparencia, el bienestar de la sociedad y el desarrollo sostenible (2-23).

**Apoyamos la economía nacional**

(204-1)

Proveedores Nacionales	Proveedores internacionales	Total general
639	171	810

% de facturación del año a proveedores nacionales: 84%.

- Verificamos el cumplimiento, oportunidad y calidad del desempeño de los proveedores con seguimiento a los indicadores en forma periódica y evaluaciones anuales.

(308-1) (414-1) Durante 2024 contamos con 40 proveedores Top, clasificados como estratégicos y apalancables, seleccionados de acuerdo con su impacto dentro de nuestra operación y la categoría de compra. Con los cuales emprendimos las siguientes acciones:

- Seguimiento semestral al cumplimiento de los compromisos contractuales.
- Auditorías de campo.
- 63% (25 proveedores) de nuestros proveedores estratégicos y apalancables son evaluados en responsabilidad social, 17 cuentan con evaluación vigente.
- Capacitación en criterios de ASG al 36% de proveedores invitados cuyos bienes y servicios involucran riesgo en temas de responsabilidad social, como: prácticas empresariales responsables, prácticas laborales justas y derechos humanos, igualdad de género y diversidad, protección ambiental, salud y seguridad, protección de datos y privacidad.

**Propiedad intelectual y derechos de autor**

En la Compañía cumplimos con las normas vigentes de propiedad intelectual, licencias de uso de software y derechos de autor.

En las creaciones intelectuales que generamos, así como en aquellas que empleamos para el desarrollo de nuestra actividad comercial y que provienen de terceros, respetamos los derechos de autor y propendemos por su protección, sobre lo cual cabe resaltar los siguientes aspectos:

- 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.
- Tenemos acuerdos con las Sociedades de Gestión Colectiva reconocidas por la DNDA (Dirección Nacional de Derechos de Autor). Actualmente seguimos ejecutando los acuerdos correspondientes a los derechos representados por las Sociedades de Gestión Colectiva SAYCO, ACINPRO, EGEDA, Actores, Dasc y Redes.

### **Marcas**

UNE y sus filiales han sido autorizadas por Millicom International Cellular S.A. para utilizar la marca Tigo® y tienen registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio diversos signos distintivos asociados a sus marcas en diferentes clases de la clasificación internacional de Niza.

### **Uso de software**

Velamos por el adecuado uso del software y el cumplimiento de la normatividad en la materia, así:

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.
8. Suscribimos acuerdos y cláusulas de confidencialidad para proteger la información.

### **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 Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2024, 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. Adicionalmente se informa que durante el año 2023, UNE y sus subsidiarias incurrieron en honorarios con su auditor Ernst & Young Audit S.A.S por valor de \$5.112 millones.

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 2024 se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial.

En el 2024, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. no celebró ninguna operación con sus administradores.

## **Sistemas de gestión y calidad corporativa**

Durante el año 2024, el Sistema de Gestión Integral continuó contribuyendo a la transformación corporativa y a la simplificación de procesos. Gestionamos de manera exitosa las verificaciones internas y externas realizadas por entidades de control, juntas directivas, comités ejecutivos, clientes y los grupos empresariales MIC y EPM.

Con un enfoque en una operación de mayor calidad, más sostenible y orientada al futuro, logramos rediseñar el Sistema de Gestión Integral, generando eficiencias económicas, de tiempo y en la articulación de procesos, lo que ha permitido la simplificación de actividades operativas.

## Evaluación a la gestión corporativa

Las evaluaciones, tanto internas como externas, realizadas a la gestión corporativa durante 2024 concluyeron que la Compañía ha establecido y mantiene su Sistema de Gestión Integral conforme a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001 e ISO 45001. Esto demuestra nuestra capacidad para garantizar el cumplimiento de las condiciones de los productos y servicios dentro del alcance de dichas certificaciones, así como de la política y los objetivos corporativos. En consecuencia, podemos afirmar que la gestión de Tigo es adecuada, eficiente, eficaz y efectiva. Este proceso ha permitido asegurar la vigencia de la certificación obtenida para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus Filiales en 2022, con validez por un período de cinco años, hasta 2026.

## Sistema de control interno

La Gerencia de Control Interno de Tigo cuenta con un sistema de gestión que se ha venido consolidando a través de los años, y que incorpora principios, componentes y buenas prácticas, así como la aplicación de los lineamientos establecidos en el marco integrado de Control Interno COSO.

Lo anterior se ve reflejado en los diferentes roles que le han sido asignados a esta gerencia:

1. Liderazgo: brindamos información a la alta dirección con el propósito de mejorar y fortalecer el Sistema de Control Interno.
2. Prevención: identificamos situaciones que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y así mismo en conjunto con las áreas de negocio trabajamos en la definición de acciones para fomentar una cultura de autocontrol que permitan la adecuada mitigación/gestión del riesgo.
3. Implementación, estabilización y monitoreo de controles: asesoramos, acompañamos y monitoreamos la adecuada implementación y funcionamiento de las actividades de control; esto basado en riesgos y en los lineamientos tanto locales como centrales.

Partiendo de los componentes, roles y principios que conforman el sistema de Control Interno de la Compañía, implementamos en 2024 un plan de trabajo, que permitió la identificación de oportunidades de mejora y generación de alertas, para brindar información relevante a los Líderes de Procesos y a la Alta Dirección.

Así mismo, reconociendo la importancia de tener una cultura de autocontrol y fortalecer permanentemente nuestro sistema de control interno, realizamos campañas de sensibilización y capacitación enfocadas en Controles SOX, SOX Supporting y NonSox; fundamentales para la consecución de los objetivos de la Compañía, gestionar adecuadamente los riesgos financieros y mejorar la eficiencia operativa, aumentando la confiabilidad y oportunidad en la información generada para los grupos de interés y dar un adecuado cumplimiento a la normatividad en materia de Control Interno.

Adicionalmente, contamos con órganos de control internos y externos, que incluyen dentro de sus objetivos la supervisión y monitoreo del marco de Control Interno definido por la alta dirección, garantizando su evaluación y mejoramiento continuo.

A continuación, el informe de la evaluación consolidada del Sistema de Control Interno 2024. Los resultados permiten concluir que tenemos un Sistema de Control Interno sólido, eficiente y efectivo, que aporta significativamente al cumplimiento de la estrategia de la Compañía y a su sostenibilidad:

1. Seguimos llevando los estándares de mejores prácticas a procesos y controles, dando continuidad al trabajo iniciado en 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 y/u omisión.

2. Trabajamos en la estabilización, fortalecimiento, simplificación y mejoramiento continuo tanto de controles clave como de los controles SOX, identificando e implementando actividades para gestionar el riesgo, entregar valor agregado, y optimizar los recursos, logrando un desempeño estable en el ambiente de control interno.

3. Tenemos en alcance SOX cinco procesos de negocio: (i) Activos Fijos, (ii) Compras a pagar, (iii) Venta al recaudo, (iv) Cierre e informes financieros y (v) Tesorería; más un proceso transversal y 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. Durante los procesos de revisión y evaluación realizados a la fecha, por parte de los auditores externos, no se identificó ninguna deficiencia significativa o material en el ejercicio SOX de 2024.

4. Generamos alertas tempranas, para prever e informar con anticipación a las diferentes áreas de negocio sobre posibles amenazas que pudiesen afectar la gestión de su proceso, además de un acompañamiento en las auditorías, permitiendo a los líderes tomar medidas de mitigación de riesgos.

En 2025 trabajaremos en:

1. El monitoreo y seguimiento de las actividades de control, asegurando su adaptación al contexto corporativo y garantizando el cumplimiento de las normas y las metas de la Compañía
2. La simplificación de los controles garantizando la mitigación de riesgos y la optimización de recursos.
3. Reforzar la cultura de autocontrol y automonitoreo, identificando oportunidades de mejora y simplificación para los controles SOX y Non-SOX, centrándonos en nuestro objetivo de mejora continua.
4. La actualización de nuestras matrices de riesgos y controles, siempre enfocados en garantizar el adecuado cubrimiento de los riesgos.
5. La capacitación en controles SOX y Non Sox, para todos los empleados.
6. Participar activamente en la definición de políticas, procedimientos y lineamientos, con el propósito de garantizar la mitigación de riesgos que puedan impactar el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

## Gestionamos los riesgos

### Gestión de Riesgos

ASG	3-3 Asunto relevante	GRI	TCFD
Gobernanza	Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable	205-1	<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		

En 2024 monitoreamos e hicimos seguimiento a los riesgos estratégicos y operativos, utilizando la gestión por procesos como herramienta en la toma de decisiones y para la mejora continua

- Actualizamos nuestra política de riesgos, respaldada por la Junta Directiva, cuyo objetivo es institucionalizar la función y el marco de gestión de riesgos en la Compañía, además de definir los roles y responsabilidades clave en este ámbito.
- Gestionamos 15 riesgos estratégicos, administrados por los gestores y vicepresidentes. Cada riesgo cuenta con controles que aseguran un ambiente de control adecuado para la organización.
- Desarrollamos mapas de riesgos en todos los procesos clave de la cadena de valor, lo que nos permite una gestión efectiva de los eventos que puedan impactar nuestra operación.
- Analizamos los riesgos en contratos y proyectos estratégicos, anticipándonos a posibles escenarios y definiendo mecanismos de mitigación de impactos negativos.
- Informamos de manera regular sobre la gestión de riesgos a la Junta Directiva, la Alta Gerencia y al Comité de Auditoría, como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo. Esto garantiza que estos grupos de interés estén al tanto del comportamiento de los riesgos y respalden las decisiones tomadas al respecto.

### Gestión de la continuidad del negocio

En 2024, consolidamos nuestra estrategia de continuidad del negocio con:

- Alineación de prioridades y actualización del MEC: revisamos y actualizamos el Modelo de Evaluación de Crisis (MEC), priorizando procesos críticos en función de su impacto operativo y financiero. Este ajuste permitió enfocar recursos en los escenarios más relevantes para la Organización.
- Identificación de responsables y suplentes: completamos un mapeo detallado de responsables directos y suplentes para cada proceso crítico, fortaleciendo la capacidad de respuesta y garantizando la continuidad en caso de indisponibilidad de personal clave.
- Autogestión de líderes de pilares: cada líder asumió la gestión autónoma de sus Planes de Continuidad de Negocio (BCP), incluyendo la identificación de riesgos, actualización de planes y

el seguimiento de mejoras. Esto impulsó el empoderamiento y mejoró la coordinación entre las distintas áreas.

- Optimización del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA): actualizamos el BIA con un enfoque centrado en dependencias críticas y ajustes en los tiempos de recuperación (RTO/RPO), asegurando una mayor precisión en la planificación y respuesta.

Estos avances reflejan madurez en la gestión de la continuidad del negocio, enfocada en priorizar recursos, fortalecer el liderazgo y garantizar la resiliencia operativa.

## Estándares de sostenibilidad

La compañía realiza su informe en referencia a los Estándares GRI<sup>4</sup>, SASB Y TCFD<sup>5</sup> para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023, en el marco de la circular - 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>6</sup>.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI		
GRI 2: Contenidos generales		Ubicación
2-1	Nombre legal	9
	Naturaleza de la propiedad y su forma jurídica.	9
	Ubicación de la sede central	9
	Países donde opera	16
2-2	Entidades incluidas y estados financieros	9-22
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia, fecha de publicación.	6
	Punto de contacto	7
2-4	Actualizaciones	37
2-5	Verificación externa	7
2-6	Sector, actividades y cadena de valor	13-61
2-7, 2-8	Total colaboradores	44
2-9	Estructura de gobernanza y composición	10
2-10	Órganos de gobierno	10
2-11	Junta directiva principales y suplentes	11
2-12	Funciones de la junta directiva	11
2-13	Delegación de autoridad	11
2-14	Funciones junta directiva en ASG.	33
2-15	Conflictos de interés	11
2-16	Comunicación de asuntos críticos	11
2-17	Conocimientos del máximo órgano de gobierno	33
2-20	Proceso para determinar la remuneración	11
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
2-23	Compromisos y políticas	56-57-59-60-61
2-24	Incorporación de los compromisos y las políticas	49-61
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	30-59
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	59
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	22
2-28	Afiliación a asociaciones	12
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	33-44-48-50-59-60-61
2-30	Convenios de negociación colectiva	48
GRI 3: Temas materiales		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	33-34
3-2	Temas materiales	34-35
3-3	Gestión de los temas materiales	7-16-21-30-35-37-44-56-58-50-61'66

<sup>4</sup> GRI 1: fundamentos 2021. No se aplica ningún estándar sectorial de GRI.

<sup>5</sup> Estándares internacionales: Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) para la gestión de cambio climático y de los Estándares SASB de la Value Reporting Foundation (VRF) para ayudar a las empresas a identificar, evaluar y reportar los temas ASG que son de interés para los inversionistas

<sup>6</sup> Instrucciones sobre revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales de las Compañías participantes en el mercado de capitales en Colombia.

Contenidos temáticos			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Sostenibilidad financiera	21
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ASG	33
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Atracción y retención del talento	44
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Atracción y retención del talento	SD
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Cobertura y Asequibilidad de la red. Derechos humanos.	16, 56, 57
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Productos y servicios responsables. Derechos humanos.	56
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión responsable cadena de suministro	61

GRI 205: Anticorrupción			
Descripción	Asunto material	Página	
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gestión de Riesgos ESG	66
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza ética	59
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobernanza ética	59

GRI 301: Materiales			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Economía circular	SD
301-2	Insumos reciclados		35
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		37

GRI 302: Energía			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cambio climático	37
302-2	Consumo energético fuera de la organización		38
302-3	Intensidad energética		37
302-4	Reducción del consumo energético		37-38-39-42-43
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos		37-38-42

GRI 305: Emisiones		Página	
GRI	Descripción	Asunto material	Página
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático	37
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		37
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		37
305-4	Intensidad de emisiones		37
305-5	Reducción de las emisiones de GEI		37-41-42-43
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		42

GRI 306: Residuos			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	Economía Circular	42
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		35
306-3	Residuos generados		35-37
306-4	Residuos no destinados a eliminación		35-37

GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión responsable cadena de suministro	61-62

GRI 401: Empleo			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Atracción y retención del talento	44-45
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		44-46

GRI 404: Formación y educación			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Formación y Capacitación en habilidades del futuro	44-45
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		44-45

<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Igualdad, inclusión y diversidad laboral	44

<b>GRI 406: No discriminación</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>406-1</b>	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derechos humanos	56

<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>407-1</b>	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Atracción y retención del talento	44-48

<b>GRI 413: Comunidades locales</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Productos y servicios responsables. Derechos humanos.	50-56-57

<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>414-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Gestión responsable cadena de suministro	61-62

<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>			
<b>GRI</b>	<b>Descripción</b>	<b>Asunto material</b>	<b>Página</b>
<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Derechos digitales	58

<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	37,39,42,43
TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	58,59
TC-TL-220a.3	Sanciones asociadas a privacidad de datos del cliente	58
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	58

<b>Estándar SASB- Servicios de Telecomunicaciones</b>		
<b>Código SASB</b>	<b>Métrica/Tema</b>	<b>Página</b>
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	35
TC-TL-520a.1	Sanciones cómo resultado de procedimientos legales asociados con regulaciones de comportamiento anticompetitivo	58

<b>Estándar TCFD</b>		
<b>Capítulo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
2-Estrategia	Impacto sobre la planificación financiera	21
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.	66
2-Estrategia	Impacto en sus negocios y estrategia en la Cadena de suministro y/o cadena de valor.	61
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.	66
3-Gestión de riesgos	Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima	35, 64,65
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.	41
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	35