



Informe de Gestión y Sostenibilidad

Consolidado UNE EPM
Telecomunicaciones S.A. (TIGO)

2023

Contenido

MENSAJE DE NUESTRO LÍDER	4
SOBRE ESTE INFORME	5
NUESTRO PROPÓSITO Y DESEMPEÑO	8
NATURALEZA Y FORMA JURÍDICA	8
ESTRUCTURA DIRECTIVA A 31 DE DICIEMBRE 2023	9
ÓRGANOS DE GOBIERNO	9
ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS	11
NUESTRO NEGOCIO	11
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	12
¿DÓNDE ESTAMOS?	14
ASÍ CONECTAMOS CADA VEZ A MÁS COLOMBIANOS	14
NUESTRA GESTIÓN ES RECONOCIDA	16
SELLOS, CERTIFICACIONES Y CALIFICACIONES FINANCIERAS	17
NUESTRAS COMUNICACIONES INTERNAS	17
TIGO EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	18
EVENTOS ACADÉMICOS E INNOVADORES	18
ACONTECIMIENTOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	19
MACROECONOMÍA Y DESEMPEÑO FINANCIERO	20
RESULTADOS FINANCIEROS DE UNE Y CONSOLIDADOS	21
DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO	25
B2C. MÓVIL	26
DESARROLLAMOS OFERTAS DE SERVICIOS CORE EN B2B:	28
SOMOS UNA COMPAÑÍA ASG	34
GESTIÓN AMBIENTAL ¡ASÍ CUIDAMOS EL PLANETA!	35
ECONOMÍA CIRCULAR	35
RECOLECCIÓN DE RAEE	36
REACONDICIONAMIENTO DE RAEE	36
BALANCE GENERAL RAEE	37
CAMBIO CLIMÁTICO	37
INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO.	38
MITIGACIÓN	39
ADAPTACIÓN	42
GESTIÓN SOCIAL	44

NUESTRA GENTE.....	44
¡ASÍ SOMOS EN TIGO!.....	44
PROGRAMA DE BENEFICIOS.....	45
FORMA.....	45
SELECCIONAMOS EL MEJOR TALENTO.....	46
BIENESTAR Y SEGURIDAD DEL TALENTO.....	47
CULTURA TIGO.....	48
ASOCIACIÓN SINDICAL.....	49
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	49
¡SOMOS UN SOLO TIGO, DIVERSO, EQUITATIVO E INCLUYENTE!.....	49
PROMOVEMOS EL USO RESPONSABLE Y CREATIVO DE INTERNET.....	50
ALIANZAS POR EL USO RESPONSABLE Y CREATIVO DE.....	54
CONECTIVIDAD RURAL Y APROPIACIÓN DIGITAL.....	55
APOYAMOS ACTIVIDADES CULTURALES Y ARTÍSTICAS.....	56
LOS DERECHOS HUMANOS EN TIGO.....	56
EXPANDIMOS NUESTRA RED RESPETANDO LOS DERECHOS DE LAS COMUNIDADES.....	57
RESPETAMOS LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN.....	57
PROTEGEMOS LOS DATOS Y LA PRIVACIDAD DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	58
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	58
BLOQUEO DE PÁGINAS WEB CON MATERIAL D.....	58
HABEAS DATA.....	59
POLÍTICA DE PUBLICIDAD COMPORTAMENTAL Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE.....	60
GESTIÓN DE LA GOBERNANZA	60
EN TIGO ESTÁ LA ÉTICA PRIMERO.....	60
REGULACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.....	62
CONDICIONES REGULATORIAS DEL MERCADO Y COMPETENCIA PARA LOS SERVICIOS MÓVILES.....	63
GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.....	64
PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR.....	65
MARCAS.....	66
USO DE SOFTWARE.....	66
CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	67
OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES.....	68
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD CORPORATIVA.....	68
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN CORPORATIVA.....	68
SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	68
GESTIONAMOS LOS RIESGOS.....	69
GESTIÓN DE RIESGOS.....	69
GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	70
ESTÁNDARES DE SOSTENIBILIDAD.....	72

Mensaje de nuestro líder

(2-22)

¡2023 fue un año retador para Tigo! Fue un año marcado por la incertidumbre debido a la desaceleración de la economía en Colombia y el mundo, evidenciada en diferentes indicadores como el crecimiento económico y la actividad comercial e industrial. Así como las situaciones propias de la Industria y los retos específicos de Une y sus filiales.

Según los expertos, las altas tasas de interés generaron una caída global en las inversiones, lo que explica también la disminución en la demanda de bienes. En el país esto se reflejó en una alta inflación y en tasas de interés elevadas que, inevitablemente, disminuyeron el consumo. Todos estos factores generaron un ambiente complejo para los negocios, y particularmente, para el sector de las telecomunicaciones.

El logro más importante de Tigo durante la gestión de 2023 fue lograr una capitalización, por parte de nuestros socios por valor de \$600mil millones de pesos. Logramos que nuestros accionistas dieran un voto de confianza a la Compañía, a pesar del complejo escenario tanto interno como externo. Este fue uno de los pasos para tomar un nuevo impulso y continuar con nuestra transformación. Trabajamos en importantes cambios estructurales, en los procesos y en la optimización de recursos.

En 2023, seguimos creyendo e invirtiendo en el país. Participamos en la subasta de espectro, realizada el 20 de diciembre de 2023, en unión temporal con Movistar, para traer a Colombia la tecnología 5G, consiguiendo la adjudicación de 80 MHz. Continuamos conectando las localidades más alejadas, como parte de nuestras obligaciones de despliegue adquiridas en la subasta de espectro de 700 MHz, y gracias a esto, cerramos el año con más de 1.000 localidades conectadas. Reforzamos nuestro enfoque en el cliente avanzando en la digitalización de la atención con importantes niveles de satisfacción. Y así con hechos, seguimos aportando el cierre de la brecha digital y contribuyendo a la reducción de la pobreza digital.

Estamos comprometidos con Pacto Global y con los ODS en diferentes iniciativas y proyectos. Hemos priorizado la integración de los asuntos ASG - Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en la estrategia, gestión de riesgos y en todas las etapas de nuestra cadena de valor; lo que nos permitió en 2023 continuar analizando los impactos de nuestra Compañía sobre la sociedad y el planeta, y centrarnos en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

El 2024 es un año definitivo para la industria de las telecomunicaciones, y especialmente, para Tigo. Tenemos la tarea de hacer valer cada peso de la capitalización y enfrentar un entorno macroeconómico que sigue siendo complicado y retador. Este año debe ser el año del resurgimiento de Tigo. Volvemos con una visión renovada de largo plazo. Vamos a seguir conectando cada vez a más colombianos y ¡ahora, además, lo haremos con 5G!

Marcelo Cataldo
Presidente Tigo

Sobre este informe

En nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, además de los resultados económicos, compartimos con los grupos de interés esas acciones que demuestran el compromiso de Tigo por ser una compañía responsable, cuidadosa de los entornos y las comunidades, transparente y ética, una empresa ASG.

En este informe encontrarán:

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

Ciclo de reporte (2-3)	Periodo de reporte (2-3)	Instancias de aprobación del informe (2-3)
Anual	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023	Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, en sus sesiones del 4 de marzo y 27 de marzo de 2024, respectivamente. Posterior a estas fechas se publicará el informe.

La información reportada corresponde a la gestión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., que opera bajo la marca Tigo¹.

Es importante anotar que:

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

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

- 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 2023, usando GRI 1: fundamentos 2021. No se aplica ningún estándar sectorial.

(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, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que:

- Los indicadores dentro del alcance de la revisión y comprendidos en Informe de Gestión y Sostenibilidad consolidado UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGO), 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 2023 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, referenciando 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 se puede consultar el documento de conformidad y los indicadores verificados.

(2-3) Para mayor información escribe a 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
3-3 Asunto relevante para la sostenibilidad	Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferentes apartados del informe.	Ej: Atracción y retención del talento.
ODS	Indica a que ODS se contribuye con la iniciativa expuesta.	
Estándar GRI	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]
Estándar SASB	Muestra el indicador del estándar SASB, con el que se relacionan los temas del informe.	Ej: TC-TL-130a.1.
Estándar TCFD	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 2006, UNE inicia operaciones como empresa por la escisión del negocio de telecomunicaciones de Empresas Públicas de Medellín (EPM). En el 2014, como resultado de un proceso de 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 está basado en la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas y actividades relacionadas.

Accionistas:

EPM, Instituto de Deportes y Recreación de Medellín (INDER), Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L.

Millicom ejerce control directo sobre UNE e indirecto sobre las filiales.

UNE tiene inversiones en empresas de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, 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%

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

Inversionistas

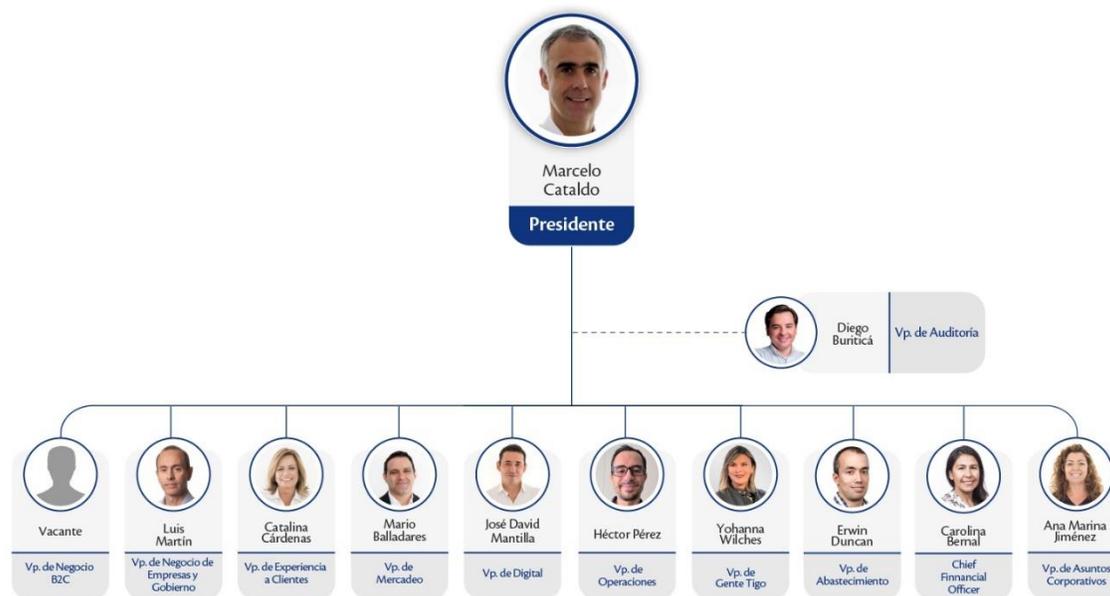
En el 2023 nos relacionamos con los inversionistas a través de las vicepresidencias de Asuntos Corporativos y Finanzas, atendiendo al compromiso de oportunidad y transparencia se les informó de la gestión financiera, administrativa y técnica.

Los canales de contacto establecidos son:

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

Estructura directiva a 31 de diciembre 2023

(2-9)



Órganos de gobierno²

(2-10)

- Asamblea General de Accionistas.
- Junta Directiva.

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

Durante el 2023, pusimos en práctica las recomendaciones establecidas por la Superintendencia Financiera, en el Código de Mejores Prácticas Corporativas. De éstas, en este año podemos resaltar que, producto de la actualización de nuestro Reglamento Interno del Comité de Auditoría, este Comité a través de su presidente, informó a la Junta Directiva sobre la gestión realizada.

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

² Ejercen las funciones y atribuciones señaladas en la Ley y en los estatutos.

Conoce el [informe anual de Gobierno Corporativo](#)

Junta Directiva a diciembre 31 de 2023

(2-11)

Principal	Suplente
Sheldon Bruha	Bart Vanhaeren
Karen Salas Morales	Salvador Escalón
Michel Morin	Leopoldo Gutierrez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplan
Martha Lucía Durán	Darío Amar Flórez
Diego Mauricio Barreto A.	Teresa Isabel Hoyos
Sergio Andrés Restrepo	Mario Federico Pinedo

El Comité de Auditoría estaba conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva con su respectivo suplente, designados por este Órgano: Sergio Andrés Restrepo (miembro independiente de la Junta Directiva y presidente del Comité); Diego Barreto (miembro independiente de la Junta Directiva), y; Sheldon Bruha.

Otros comités

Descripción	Miembros
Comité de Presidencia: analiza y discute las líneas de gestión de la Compañía.	Presidente de la Compañía y el equipo directivo de primer nivel.
Comité de Ética: estudia, tramita y asesora a la Compañía en la consolidación de una cultura ética.	Presidente de la Compañía, Vps. de Asuntos Corporativos y Gente Tigo, la directora de Ética y Cumplimiento, un miembro independiente y dos representantes de los empleados.
Comité de Conciliación: estudia, analiza y formula políticas para prevenir el daño a la Entidad y su defensa jurídica	Representantes de la Presidencia, las Vps. de Asuntos Corporativos, Financiera, la Vp. del área involucrada en la conciliación, la Dirección de Asesoría y Defensa Legal y la Vp. de Auditoría.
Comité de Gestión de Crisis – CMT: 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.
Comité de Respuesta a Crisis - CRT: coordina una respuesta efectiva ante los incidentes no rutinarios que podrían representar una crisis para la Compañía.	Representantes de las áreas Administrativa, Comercial, Legal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cultura y Ambiente Laboral, Comunicaciones y Asuntos Públicos.
Comité de Convivencia: tiene como función la prevención del acoso laboral que contribuye a proteger a todos contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.	Están integrados por representantes del empleador y de los colaboradores según la normatividad colombiana.

Descripción	Miembros
COPASST - Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo: 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.
Comité de Seguridad Vial: 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.
Comité de Gestión ASG: define la estrategia y el modelo de gestión ASG, aprueba los planes de trabajo requeridos para orientar y hacer seguimiento estratégico, asegurando la ejecución de las iniciativas en sus áreas y equipos de trabajo.	Conformado por las áreas de Asuntos Corporativos, Operaciones y Finanzas.

Asociaciones en las que participamos

(2-28)

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

Nuestro negocio

	UNE	COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P	EDATEL S.A.
Unidades por Servicio	Líneas fijas: 1.491.883 Internet: 1.598.713 TV: 1.196.599	Líneas de voz y datos Prepago: 11.256.698 Líneas de voz y datos Pospago: 3.944.757	Líneas fijas: 54.738 Internet: 100.239 TV: 24.195

Portafolio de productos y servicios

(2-6)

 B2C Hogares	 B2C Móvil	 B2B Empresas y gobierno
<p>Telefonía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonía básica. • Servicio de larga distancia nacional e internacional. <p>Televisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televisión digital. <p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet banda ancha. <p>APPs y canales premium</p> <ul style="list-style-type: none"> • HBO MAX. • HBO MAX app • Prime Video. • Paramount+. • Hotpack. • WIN Sports+. • App WIN Sports Online. • Universal+. • Disney+ • Tigo ONETV app 	<p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smartphones. • Financiación de equipos. <p>Postpago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes postpago con minutos y mensajes ilimitados y datos, donde se incluyen como parte fundamental de la oferta, servicios de valor agregado que mejoran la experiencia del usuario como: video y música de la mano de diferentes proveedores, además de beneficios promocionales complementarios. • Recargas adicionales a cargo básico. • Roaming y larga distancia internacional. • Aplicaciones incluidas. <p>Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tigo shop. • Tienda web. • SMS. <p>Valor agregado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amazon Prime Video. • Amazon Music • Gigas para compartir. • Llamadas ilimitadas LDI a EE. UU., Puerto Rico y Canadá. • Redes sociales incluidas sin gastar datos (Facebook y Whatsapp). • Beneficio del 10% de descuento por Familia Tigo. 	<p>Fijo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonía Estándar e IP. • Voz Plus. <ul style="list-style-type: none"> a. Línea 800 Nacional. b. Línea Directa. c. Número Único. • Troncal SIP Fija y Móvil. • Numeración Corta 1XY. • Conectividad Nacional. • Terminación SMS • Cargos de acceso • Internet Banda Ancha • Internet dedicado • Wifi premium • Televisión <p>Móvil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de datos y voz móvil postpago. • Soluciones móviles: <ul style="list-style-type: none"> a. Numeral ABB <p>Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SDWAN (Software Defined Wide Area Network). • SDLAN (Software Defined Local Area Network). • Smart Wi-Fi. • Cloud. <ul style="list-style-type: none"> a. Cloud 360 b. Tigo AWS c. Tigo Azure d. Microsoft CSP e. Cloud services – Cloud backup f. Cloud apps, Web Hosting g. DRaaS. <ul style="list-style-type: none"> On AWS On Cloud 360 h. Conectividad a la nube <p>Data Center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hosting dedicado. • Collocation. • Cross connection <p>Ciberseguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciber seguridad Cloud. • Ciber seguridad premisas.

 B2C Hogares	 B2C Móvil	 B2B Empresas y gobierno
		<p>Comunicaciones unificadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webex calling – Cisco • Teams phone - Microsoft • Troncal SIP en la nube <p>IoT (Internet of things)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectividad gestionada. • Datos verticales. • Gestión de flotas. • Seguimiento de activos. • Formularios inteligentes. • SIM segura. • Mensajería empresarial – SMS masivo • Cobro revertido de datos. <p>Big Data y analítica</p> <p>Servicios profesionales y administrados de mesa de ayuda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión y soporte informático. • Gestión, administración y soporte a redes de TI y de telecomunicaciones. • Gestión, administración y soporte a ciberseguridad. • Gestión, administración y soporte a servicios móviles. • Gestión, administración y soporte a servicios de Cloud y Datacenter. • Servicios transversales de operación de TI y comunicaciones. • Servicios profesionales para integración y automatización de call center.

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

¿Dónde estamos?

(2-1)

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

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

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

Así conectamos cada vez a más colombianos

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

De acuerdo con nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos, seguimos realizando acciones que aportan a mejorar la cobertura de telecomunicaciones en el país que permiten mantener una calidad adecuada en nuestros servicios cuidando la experiencia de los usuarios.

Nuestra red fija

En la red fija crecimos en más de 330km de fibra óptica y alrededor de 2.967 clientes B2B ahora tienen sus servicios en alta velocidad.

Mejoramos la calidad de la red realizando cerca de 540 segmentaciones y más de 450 balanceos de red, ambos, para mejorar capacidad y servicio en alrededor de 721 mil hogares potenciales que tienen nuestra cobertura, beneficiando aproximadamente a 219 mil clientes.

Mejoramos la velocidad promedio comercial de 155Mbps a 187 Mbps en tráfico de descarga (downstream), de 18Mbps a 20,4 Mbps en el tráfico de subida (upstream), lo que representa incrementos en la velocidad del 17% y el 11%, respectivamente.

Para nuestra red de transmisión y transporte nacional, que son las grandes autopistas por las que viaja el tráfico de datos, realizamos múltiples expansiones e implementaciones:

- A través de servidores ubicados estratégicamente (CDNs y POPs), nuestros usuarios experimentaron una mayor velocidad en el acceso a contenidos web.
- Incrementamos en alrededor de 200 Gigas el tráfico de IAP completándose 1T entre las ciudades principales que soportan la red nacional, esto permitió que la calidad de la red mejorara y que los clientes pudieran seguir teniendo una buena experiencia.
- Ampliamos en 100 Gigas la red de MPLS en 10 nodos alrededor de todo el país mejorando la experiencia de navegación de los usuarios.
- Mejoramos los parámetros técnicos de la red, mediante el aplanamiento de la red IP, de tal forma que se lleve el tráfico de los nodos directamente al contenido evitando el retránsito.
- En 2023 desplegamos nuevos puntos de acceso para ser más eficientes en la ocupación de la infraestructura del transporte nacional (103 Gigas), mejorando la percepción del usuario final, en Bogotá (Castellana), Cartagena y Valledupar.
- Modernizamos 6 equipos de la red MPLS nacional, por equipos de última generación.
- Dentro de nuestro compromiso por el uso de direccionamiento IPV6, logramos el despliegue para el 100% de los usuarios de banda ancha.
- Incrementamos en 200 Gigas la capacidad submarina para garantizar la calidad y continuidad del servicio de nuestros usuarios.

Servicios de telefonía fija, televisión y data center:

- Obtuvimos la recertificación del nodo de Medellín con ICREA nivel 4, durante octavo año consecutivo.
- Ampliamos la nube privada, incluyendo la creación de los clústeres requeridos para la modernización del ambiente de Oracle y su conexión a la nube pública, para complementar el ecosistema de nube híbrida.
- A nivel de telefonía, migramos las líneas de cobre a la arquitectura IMS que soporta los servicios de telefonía IP para mejorar el servicio.

- Para el servicio de televisión, unificamos la mini cabecera de TV digital de Buga en la cabecera de Cali, permitiendo la simplificación de la red de televisión digital a nivel nacional.

Nuestra red móvil

- En el 2023 llegamos a una población de más de 42,1 millones de personas, cerca del 82% de la población colombiana. 30% de esta cobertura (cerca de 4 millones) se encuentran en poblaciones rurales.
- Habilitamos 366 localidades apartadas con nueva cobertura 4G llevando por primera vez servicios de voz/internet móvil a estas comunidades. Llegando así a más de mil poblaciones atendidas en total.
- El crecimiento de tráfico de internet móvil fue del 8%, y controlamos su crecimiento con estrategias aplicadas para el uso eficiente de recursos, cursando el 96% de nuestro tráfico de datos en la red 4G.
- Incrementamos la capacidad de la red de transporte en San Andrés y Providencia, logrando una excelente calidad en los servicios móviles prestados en la Isla y alcanzando una capacidad de 1 Giga.
- Expandimos la capacidad de la infraestructura IMS que soporta el servicio de voz VoLTE, permitiendo a más clientes disfrutar de este servicio sin afectaciones en su calidad, además llegamos a una penetración del 68% del total del tráfico de voz móvil y alcanzando un total de 8,2 millones de usuarios en esta tecnología.
- Ampliamos nuestra capacidad 4G en 700/AWS/1900 en 147 sitios, mejorando la experiencia de nuestros usuarios.

Nuestra gestión es reconocida

En 2023, obtuvimos varios reconocimientos en diferentes frentes, especialmente en temas asociados a nuestra gestión ASG – Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo. A continuación, algunos de ellos:

Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Telco más responsable de Colombia según Merco ESG. • Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible de Pacto Global Colombia, por nuestro programa de Ética y Cumplimiento.
Diversidad, equidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Top 30 entre las empresas más incluyentes de Latinoamérica, según la Cámara de Diversidad de Colombia y el Centro Nacional de Consultoría (CNC). • Premio Andesco, en la categoría Entorno de Trabajo, por nuestro programa de DE&I #PorUnMundoSinEtiquetas.
Otros reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Marcelo Cataldo en el Top 5 de los CEOs más innovadores del país, según CEOs Change Makers Colombia de Horse. • Mejor Tienda de Tecnología de Colombia según el Grand Prix de VTEX.

Sellos, certificaciones y calificaciones financieras

A continuación, se presentan las calificaciones financieras con las que cerramos el año 2023.

Internacional		Local	
Moody's	Fitch	S&P	Fitch
B1	B+	BB+	A-

Nuestros negocios también obtuvieron importantes certificaciones:

- Certificación de Amazon en la competencia de Storage, por habilidades técnicas en el manejo del portafolio AWS.
- AWS (Amazon Web Services) le otorgó a nuestro equipo B2B la designación Service Delivery Program de S2 for Windows.
- Integrantes del equipo comercial B2B fueron certificados en Cloud Practitioner Essential AWS.

Nuestras comunicaciones internas

Durante 2023 sostuvimos las comunicaciones con nuestros colaboradores, para mantenerlos al tanto de las circunstancias de la Compañía, nuestros retos y los resultados de la gestión. Dentro de las campañas y temas comunicados, destacados por los mismos empleados, estuvieron:

- Despliegue de nuestra red de 700 MHz.
- DE&I “Por un Mundo sin Etiquetas”.
- Seguridad de la información.
- Comunicaciones de la capitalización.
- Campaña “Lo que es con Tigo es conmigo”.
- Programa de bienestar imparabile.

De acuerdo con la medición de satisfacción de las comunicaciones, obtuvimos una calificación de 4,43 sobre 5.

Tigo en los medios de comunicación

2023 fue un año para atender las consultas específicas de los distintos medios de comunicación para profundizar en aquellas situaciones que movilizaron el interés público, en materia de capitalización de la Compañía y en espectro para 5G, especialmente.

En ese mismo sentido generamos contenidos con base en los hechos más relevantes de la Compañía y el sector de las telecomunicaciones tal como: nuestro despliegue de 700 MHz, la Unión Temporal entre Tigo y Movistar para la integración de infraestructura, la subasta de 5G, nuestros canales digitales, el uso responsable y creativo de internet, asuntos ambientales, entre otros.

Eventos académicos e innovadores

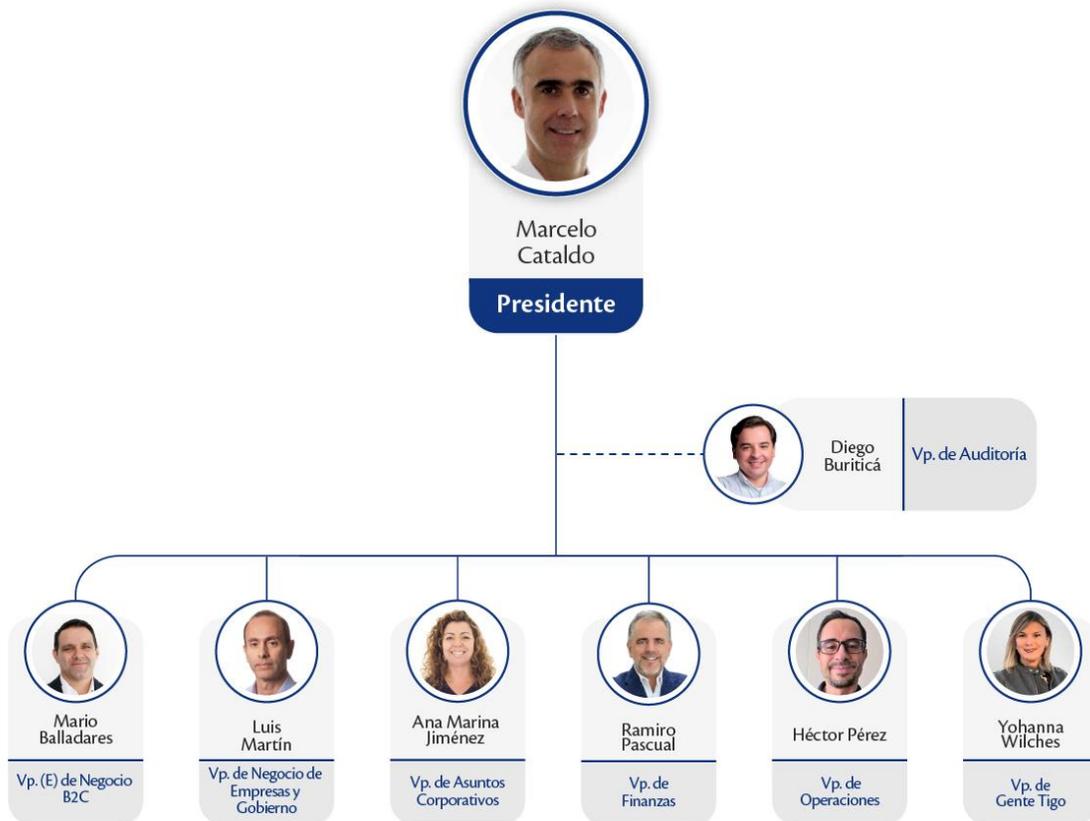
En el marco de nuestro propósito de conectar cada vez a más colombianos sabemos que el conocimiento y la innovación son claves para mantener nuestros procesos y nuestro portafolio en línea con las tendencias tecnológicas del sector, para esto:

- Lanzamos Cloud 360, una solución integral y completa de infraestructura como servicio para las empresas en Bogotá, Medellín y Pereira.
- Lanzamos nuevos servicios Tigo: **Fleet2Go** que permite el monitoreo satelital de flotas y activos, **Smart2Go** facilitando la gestión de procesos comerciales y seguimiento satelital de fuerza de ventas, mensajerías, cuadrillas, entre otros & **Go Talk** que permite la comunicación inmediata de manera grupal y/o individual.
- Lanzamos soluciones B2B de seguridad y continuidad del negocio para entidades gubernamentales y empresas.
- Clientes empresariales y de gobierno asistieron a nuestro evento “Seguridad y continuidad de negocio”, realizado en Bogotá.
- Lanzamos el Kit emprendedor: caja de herramientas digitales para microempresarios.
- Participamos en Asobancaria con soluciones innovadoras para el sector de la banca, y montamos nuestra sala de prensa para ofrecer un espacio de trabajo completo para los medios de comunicación.
- Nuestro equipo B2B participó en Conecta Colombia 2023, para compartir su visión en materia de conectividad, ciber seguridad y usos de 4G y 5G en las empresas.
- La Vp. de Empresas y Gobierno hizo parte del conversatorio sobre retos y aprendizajes de la transformación digital en las pymes, liderado por Acopi Antioquia.
- Lanzamos Tigo SDWAN a los clientes empresariales, para contribuir a la adopción e implementación de servicios en la nube.
- Lanzamos Cloud 360, estándar para grandes empresas y entidades del gobierno para servicios de infraestructura en la nube.

- Lanzamos Cloud 360 DRaaS o recuperación ante desastres como servicio para clientes B2B, a través de la cual los clientes pueden recuperar el acceso a la infraestructura de TI y reestablecer el funcionamiento de sus esquemas tecnológicos tras un desastre.
- Presentamos nueva oferta para el mercado empresarial de Redes LAN simplificadas y centralizadas.

Acontecimientos ocurridos después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio y a partir de enero de 2024 ésta es la nueva estructura directiva:



De otro lado la Asamblea General de Accionistas de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. aprobó, a partir de febrero de 2024 la siguiente composición de la Junta Directiva de la Compañía:

Principal	Suplente
Sheldon Bruha	Bart Vanhaeren
Karen Salas Morales	Salvador Escalón
Michel Morin	Leopoldo Gutierrez
Juan Pungiluppi	Xavier Rocoplan
John Maya Salazar	Diana Rua Jaramillo
Sandra Gómez Arias	Rafael Fernando Roldán Cadavid
Andrés Bernal Correa	Vacante

Y, los miembros del Comité de auditoría elegidos el 14 de febrero de 2024, con sus respectivos suplentes son: Sheldon Bruha, Sandra Gómez Arias y Andrés Bernal Correa

(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

Durante el 2023, la economía global obtuvo un mejor desempeño que el año precedente, superando las expectativas en el marco de un endurecimiento de la política monetaria implementada por la mayoría de los bancos centrales de todo el mundo, y, como consecuencia se observó un resultado mixto: por un lado, de alza en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial que excedió las proyecciones alcanzando alrededor de un 3% y por el otro, un decrecimiento generalizado de la inflación.

Asimismo, el año 2023, estuvo impulsado por un efecto combinado de las dos mayores economías mundiales: mejor consumo interno en China y crecimiento de la demanda en los Estados Unidos, mitigando las estimaciones de recesión económica para el 2023, pero contrarrestado con una fuerte desaceleración en Europa tras el shock energético regional desde 2022 y condiciones financieras restrictivas. De esta manera, el 2023 se caracterizó por un ambiente de alta incertidumbre, en donde presiones sobre el mercado internacional de productos básicos; un crecimiento débil del comercio global; la alta inflación; las elevadas tasas de interés y los conflictos geopolíticos en Europa y Medio Oriente, afectaron constantemente las proyecciones de crecimiento para el año.

En un ámbito regional, el crecimiento económico en América Latina y del Caribe mostró una desaceleración generalizada en el 2023, debido a las políticas restrictivas para combatir la inflación y consecuencia de un contexto internacional adverso. En 2023, todas las subregiones decrecieron comparativamente con el año 2022. Para 2024, las expectativas iniciales indican que se estima una tasa de crecimiento menor a la observada en 2023, como continuación de la dinámica de desaceleración del crecimiento del PIB y de la creación de

empleos. Esta tendencia refleja la caída de la tasa de crecimiento tendencial del PIB regional.

A nivel local, la economía colombiana cierra el año 2023 con el rótulo de los años recientes más retadores en términos macroeconómicos. Este año estuvo enmarcado por la desaceleración económica, altas tasas de interés, una elevada inflación y tasas de cambio que se mantuvieron altas a lo largo del año. En los grandes agregados económicos, Colombia terminó con inflación del 9,28%, una tasa de desempleo del 10%, la tasa de cambio promedio año frente al dólar americano por encima de los \$4.000 y la tasa de interés de intervención del Banco de la República ubicada en 13% al cierre del año.

En Tigo, a pesar de este desafiante contexto, 2023 fue al mismo tiempo un año emocionante, que, en una ardua e imparable gestión generamos resultados que trazan la ruta para el futuro de nuestra Compañía:

- Cumplimos las metas operativas, especialmente, las relacionadas con el cierre de la brecha digital del país.
- Nuestro desempeño operativo estuvo gestionado bajo un criterio de protección al flujo de caja y control permanente de costos y gastos.
- Continuamos con el fortalecimiento de nuestra red 4G.
- Participamos y obtuvimos exitosamente la licencia para operar en la banda 5G y ser futuros protagonistas en esta nueva tecnología.
- Logramos la capitalización como confianza de nuestros socios para continuar con nuestros planes de conectar cada vez a más colombianos.

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)

Durante el 2023 en Tigo nos enfocamos en continuar consolidando nuestros segmentos comerciales así:

- Crecimiento en la participación de mercado de nuestra unidad de negocio Móvil, la cual tuvo un fuerte desempeño durante todo el año, en especial, nuestro segmento pospago.

- Incremento en penetración de negocios digitales en nuestra unidad de Empresas y Gobierno logrando por tercer año consecutivo incrementos de ingresos a doble dígito.
- Mitigación de la contracción de industria, tras la pandemia, del segmento fijo en nuestra unidad comercial de Hogares.

Lo anterior siempre bajo un criterio de protección de flujo de caja y control de costos y gastos, obteniendo los siguientes resultados:

Los ingresos totales consolidados, los cuales incluyen ingresos por servicios e ingresos por venta de equipos, llegaron a \$5,46 billones, superior en \$22 mil millones comparativamente con el resultado obtenido en el año inmediatamente anterior.

Particularmente, nuestros ingresos por servicios crecieron un 3,4%, equivalente a \$172 mil millones versus 2022, principalmente, en nuestras unidades de negocio B2C (Móvil y Hogares) y Empresas y Gobierno presentando un crecimiento de \$87 mil millones y \$80 mil millones, respectivamente. Este fue resultado del esfuerzo comercial orientado a incrementar el ingreso promedio por cliente y paralelamente crecer en la base de suscriptores en el negocio Móvil, mitigando los efectos en la reducción de ingresos derivados de la disminución en las tarifas de interconexión; e incremento en negocios digitales de servicios en la nube (Cloud), Ciberseguridad, Datacenter, entre otros, en el segmento de Empresas y Gobierno.

Este impulso en los ingresos contribuyó a que lográramos una rentabilidad operativa o EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) de \$1,74 billones lo que representó un crecimiento del 6,2% y/o \$102 mil millones comparativamente con el año 2022, crecimiento superior al del ingreso por servicios. Este resultado absorbió en gran medida los impactos de inflación y variación de tasa de cambio sobre aquellos costos y gastos asociados a dichas variables macroeconómicas.

La pérdida neta cerró en \$1,14 billones, impactada negativamente por:

- a. Variables macroeconómicas por actualización financiera y amortización de arrendamientos financieros bajo normativa NIIF 16 sobre contratos indexados a inflación por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) e Índice de Precios al Productor (IPP).
- b. Mayor gasto de amortización e indexación asociados a renovación de espectro en nuestra subsidiaria Colombia Móvil.
- c. Impacto negativo, en especial en el primer semestre de 2023, por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones las cuales implican mayores gastos de depreciación contable de activos.

- d. El incremento en los costos de endeudamiento financiero de nuestras emisiones de bonos y deuda externa cuya liquidación está atada al desempeño de la inflación (IPC) e Indicador Bancario de Referencia (IBR), respectivamente
- e. Impacto contable, pero no monetario, de la reversión del Impuesto Diferido Activo
- f. Deterioro contable del descuento tributario de Impuesto al Valor Agregado (IVA) por adquisición de activos en la Sociedad UNE EPM Telecomunicaciones.

Es importante destacar sobre los dos últimos numerales que, desde un punto de vista fiscal y tributario, tanto el Impuesto Diferido Activo, como IVA por adquisición de activos, pueden ser utilizados y compensados en el futuro en la medida que UNE requiera su utilización en aquellos años donde se generen beneficios fiscales que así lo permitan.

La estructura de deuda financiera consolidada, excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerró en niveles de \$2,86 billones, con un decrecimiento neto de \$50 mil millones en comparación con el año 2022.

Por último, los activos de la compañía ascienden a \$10,3 billones los cuales incluyen el costo de renovación del espectro de la banda de 1900 MHz de nuestra subsidiaria Colombia Móvil y un patrimonio neto de \$359 mil millones. Como hecho relevante, el patrimonio incluye la revalorización de la red de acceso en la sociedad UNE EPM Telecomunicaciones por un valor neto de \$568 mil millones.

Resultados individuales de UNE

Para la vista financiera individual de UNE, los ingresos totales del 2023 alcanzaron los \$2,79 billones, obteniendo como resultado un crecimiento del 1,3% o \$36 mil millones con relación al 2022. Dicho crecimiento corresponde al efecto neto de un desempeño sobresaliente en nuestra unidad de negocio de Empresas y Gobierno impulsado por el propósito de ser un aliado de confianza las empresas en su procesos y viaje digital, y cuyos ingresos digitales crecieron por encima del 30%, pero impactado como consecuencia de los efectos posteriores a la pandemia: en 2022 al regresar a la presencialidad la dinámica del mercado en Hogares cambió con una reducción de clientes en todo el mercado local (contracción de la industria tras la pandemia) y una caída del precio promedio por cliente (ARPU-Average Revenue per User por sus siglas en inglés) por reducción de precios de la competencia.

Conjuntamente, la migración de servicios fijos a móviles (mayores gigas de datos introducidas por operadores móviles) impacta en el crecimiento general del segmento fijo en Hogares. En consecuencia, la industria del mercado fijo se contrae debido a la reducción de precios. Además, bajo un criterio estructurado en el crecimiento de la actividad comercial, introdujimos barreras como los costos de instalación obligatorios para mejorar la calidad de nuestras ventas y reducir los costos de instalación (CapEx y costos de

adquisición), con el fin de mantener nuestra participación en el mercado, enmarcado en un crecimiento orgánico desde la ocupación de los Home Passed desplegados (casas pasadas, viviendas por las que pasa la red de internet, televisión y telefonía). Hogares continúa siendo el mayor contribuyente de los ingresos con una participación de 66%, seguido por Empresas y Gobierno con el 33%.

Los costos directos de prestación de servicios cerraron en \$781 mil millones representando un 28% de los ingresos. Este rubro creció frente al año 2022 principalmente por: a) los niveles de inversión comercial requeridos para incrementar la participación de mercado en los servicios digitales en Empresas y Gobierno señalados anteriormente; b) los impactos tanto de tasa de cambio devaluacionista del peso con relación al dólar americano e inflación sobre aquellos costos nominados e indexados en dichas variables macroeconómicas; y c) reconocimientos contables asociados a reclamaciones legales de años anteriores particularmente con Actores, Sociedad Colombiana de Gestión. Debido a lo anterior, la utilidad bruta llegó a los \$2,01 billones, cifra ligeramente inferior a la utilidad bruta alcanzada en el año 2022 de \$2,03 billones.

Los gastos operativos, administrativos, comerciales y de servicios ascendieron a \$1,2 billones e igualmente impactados por los efectos inflacionarios en los costos de nómina, de servicios con terceros y comisiones. Adicionalmente, se tuvo un gasto extraordinario por concepto de provisión contable retroactiva asociada a reclamaciones de impuestos municipales de obras públicas de años anteriores. Excluyendo este impacto particular de impuestos, los gastos hubiesen decrecido en 2023 respecto a 2022 de forma importante en un 6% aproximadamente, en línea con nuestra política de control de eficiencias de caja y de gastos.

Como resultado de lo anterior, la rentabilidad operativa o EBITDA (Earning Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization por sus siglas en inglés) ascendió a \$808 mil millones lo cual representa un margen EBITDA del 28,9%, o alrededor de un punto porcentual inferior al margen EBITDA reportado en 2022. Este indicador de rentabilidad hubiese sido superior al normalizar los dos grandes impactos que se presentaron en el ejercicio (Sociedad de Actores e impuestos municipales), así el margen EBITDA, sería del 32% superior en 2.3 puntos porcentuales al comparar con 2022.

En línea con el resultado consolidado a nivel de pérdida neta, ésta terminó en \$1,14 billones. Este resultado neto fue impactado por: a) variables macroeconómicas por actualización financiera y amortización de arrendamientos financieros bajo normativa NIIF 16 sobre contratos indexados a inflación (IPC) e índice de precios al producto (IPP); b) impacto negativo, en especial en el primer semestre de 2023, por efecto de devaluación de la tasa de cambio sobre las inversiones las cuales implican mayores gastos de depreciación contable de activos; c) el incremento en los costos de endeudamiento financiero de nuestras emisiones de bonos y deuda externa cuya liquidación está atada al desempeño de la inflación (IPC) e Indicador Bancario de Referencia (IBR), respectivamente; d) impacto

contable, pero no monetario, de la reversión del Impuesto Diferido Activo; y e) deterioro contable del descuento tributario de Impuesto al Valor Agregado (IVA) por adquisición de activos. Es importante destacar sobre los dos últimos numerales que desde un punto de vista fiscal y tributario tanto el Impuesto Diferido Activo, como IVA por adquisición de activos, pueden ser utilizados y compensados en el futuro en la medida que UNE requiera su utilización y que sea probable que se generen beneficios fiscales contra los cuales las diferencias temporarias deducibles podrán ser utilizadas, el nivel de la ganancia impositiva a alcanzar, y con las estrategias futuras de planificación fiscal a aplicar.

La deuda financiera de UNE, sin incluir la de sus filiales y excluyendo pasivos por arrendamientos financieros, cerró en \$2,78 billones, de los cuales: \$1,40 billones corresponden a financiamiento con bonos, \$1,28 billones a deuda con bancos locales y \$110 mil millones con partes relacionadas con su subsidiaria Edatel S.A.

Finalmente, a diciembre 31 de 2023, los activos totales cerraron en \$4,96 billones, alcanzando un patrimonio neto de \$359 mil millones. Como hecho relevante, el patrimonio incluye la revalorización de la red de acceso en la sociedad UNE EPM Telecomunicaciones por un valor neto de \$568 mil millones.

Desempeño de las Unidades de Negocio

B2C. Hogares

El año 2023 fue un año de grandes retos, a nivel estratégico con un entorno competitivo y agresivo en términos de atributos de producto y precio.

Con estas condiciones nos vimos enfrentados a ir más allá de la estrategia planeada, definiendo planes comerciales que permitieran cumplir siempre con el objetivo de conectar cada vez más colombianos en un mercado aún más exigente:

- Creamos ofertas con velocidades de navegación acordes a cada segmento, es decir, con una velocidad de entrada al mercado de 60Mbps de descarga en el 2022 a 100Mbps en el 2023 y ofertas en altas velocidades con 200Mbps de descarga en el 2022 a 300Mbps en el 2023.
- Mejoramos la velocidad de descarga para clientes nuevos y actuales, pasando de 155Mbps promedio contratado en diciembre de 2022, a 187Mbps para el mismo mes de 2023, es decir un crecimiento de +17%.
- Complementamos nuestra oferta comercial con diferentes servicios adicionales atractivos y valorados por los clientes, tales como: Amazon Prime Video, Paramount+ y Win Sports+.

Además:

- Aumentamos más de un 12% la base de usuarios de redes de fibra óptica.

- Con más de 6 millones de hogares pasados, continuamos trabajando en mejorar la calidad de nuestra red para tener la posibilidad de llevar el mejor servicio a los diferentes segmentos de la población colombiana.

A pesar de lo anterior, dada la agresividad del mercado, nuestra participación en banda ancha tuvo un leve decrecimiento en de alrededor 0,9 puntos porcentuales en el cuarto trimestre de 2023, versus el mismo periodo del año 2022.

Así mismo, la dinámica del mercado nos llevó a tener mayores descuentos en el precio de venta y sumado a las condiciones macroeconómicas del país, nuestros ingresos en el negocio de hogares cayeron alrededor de un 3% frente al año anterior.

B2C. Móvil

El entorno macroeconómico en Colombia durante este 2023 estuvo lleno de grandes desafíos y oportunidades; particularmente en la industria de las Telecomunicaciones vivimos un año de mucha competencia entre operadores.

Este año desde el segmento móvil implementamos algunas estrategias que nos permitieron seguir creciendo e ir abonando el mercado para el próximo reto con la salida de 5G:

- Cerramos el 2023 con una base de clientes postpago superior a los 3 millones de suscriptores (incluye migraciones de clientes prepago a postpago).
- Logramos consolidar nuestra estrategia de Plan Familia, donde le entregamos a nuestros usuarios una oferta con valores y beneficios agregados, pensando en llegar a cada miembro de los hogares.
- Mejoramos en recursos nuestros paquetes, simplificamos el portafolio, realizamos el lanzamiento de un bono de recursos a los usuarios en función de su antigüedad para premiar su fidelidad.
- Los cambios regulatorios implementados desde el mes de julio marcaron un antes y un después en el mercado de telefonía móvil, gracias a la libre portación de usuarios.
- Implementamos estrategias para lograr incrementar la participación comercial en nuestros canales digitales, con buenos resultados.
- Incrementamos nuestra base de usuarios postpago frente al 2022 en aproximadamente 16%, generando un crecimiento en los ingresos de este segmento de aproximadamente 13% año contra año.
- Según datos publicados por el MinTIC, pasamos de una participación de mercado de 18,6% en Q4-22 a 18,2% en Q2-23. Esto se debe a que en prepago experimentamos una caída de -0,7pp, sin embargo, tuvimos un buen comportamiento en el segmento de postpago, el cual tuvo un crecimiento de +0,7pp
- El año culminó con la subasta de espectro en la cual participamos activamente del proceso aportando insumos técnicos y comentarios. Obtuvimos, para la Unión Temporal de TIGO y Telefónica, la adjudicación de uno de los 4 bloques de 80 MHz

de espectro en la banda de 3.500 MHz; lo que nos habilita desde el primer trimestre del 2024 a prestar servicios 5G a nuestros usuarios de servicios móviles.

B2B. Empresas y Gobierno

El 2023 fue un año donde tuvimos una gran evolución en nuestros servicios digitales tales como conectividad inteligente, Cloud, Ciberseguridad y Comunicaciones Unificadas. Lanzamos más de 13 productos basados en alta tecnología, armonizados no solo para Colombia sino en toda la región Millicom. Con el apoyo y respaldo en socios estratégicos de talla mundial, acompañamos y soportamos la transformación tecnológica de las empresas multilatinas siendo reconocidos como sello de garantía con los mejores estándares en las empresas colombianas del sector gobierno. Orquestamos procesos en 9 países, creando el centro de excelencia de Cloud para incorporar las mejores prácticas del mercado; nuestra gente, aumentó su conocimiento de manera exponencial con más de 20 certificaciones en Cloud, Ciberseguridad, Comunicaciones Unificadas y Conectividad inteligente, comprometidos siempre en ser el mejor consultor tecnológico para las empresas colombianas.

La unidad de negocio Tigobusiness, presentó un excelente desempeño comercial, donde nuestros servicios digitales incrementaron más de 5% su relevancia en la unidad de negocio. La penetración de base digital alcanzó alrededor de un 30% a cierre de 2023 y versus el mercado crecimos por encima de nuestros competidores. En ingresos totales tuvimos un crecimiento de más del 7% comparados con el cierre de 2022 apalancado por los crecimientos de productos digitales y móviles.

Nuestras ofertas digitales están llegando a muchos sectores relevantes para el desarrollo del país, como: Financiero, educativo, entidades de salud, empresas de transporte, industria, grandes superficies, etc.

Entidades de Gobierno y Segmento Corporativo

En Gobierno, nuestro esfuerzo estuvo enfocado en apoyar la transformación digital de las entidades y en brindar más conectividad en zonas rurales del país. El mayor crecimiento lo tuvimos en los productos digitales, apalancado en líneas como SDWAN, ciberseguridad y CLOUD, siendo protagonistas en el acuerdo marco de nube pública en Colombia Compra Eficiente y negocios con entidades del orden nacional y territorial.

En el sector privado, con las grandes empresas, nos concentramos en fortalecer la seguridad informática y hacer mejoras y optimizaciones de red, mitigando el riesgo de obsolescencia de tecnologías y equipos a través de migraciones de canales de internet y conectividad a SDWAN. Producto de ello, tuvimos crecimientos de más del 65% y 40% en ciberseguridad y SDWAN respectivamente frente a 2022.

Emprendedores y Empresas Medianas

En las pequeñas y medianas empresas, el foco estuvo en potenciar el portafolio móvil tanto en clientes existentes como en clientes nuevos buscando una mayor convergencia. Los ingresos en esta línea (móvil) crecieron un más del 18% versus 2022, logrando estar por encima del mercado. Acciones como el lanzamiento de oferta de kit Emprendedor con nombre de Mi Negocio Digital, con atributos de venta en línea, creación y mejora de redes sociales, Negocio Seguro y Oficina Digital permitió potencializar el desarrollo digital de los emprendedores.

Desarrollamos ofertas de servicios core en B2B:

En servicios Fijos:

Somos conscientes que internet como tal no basta para que las empresas colombianas desarrollen sus competencias digitales, por lo que lanzamos ofertas fijas con atributos diferenciales como:

En internet la oferta Mi Negocio Digital enfocada en el segmento Emprendedores para iniciar su proceso de evolución digital con atención dirigida y soporte especializado.

Con la oferta de **Wifi Premium** aportamos a la monetización de los internet basados en las interacciones de las redes Wifi de las empresas, en el marco de la normatividad colombiana para estos fines.

Mejoramos la conectividad de nuestros clientes ahora tienen en **promedio 150MB en velocidad de su internet fijo, esto es un 34% más frente a 2022** y mejorando la experiencia de navegación.

Además, se implementaron más de 12 proyectos de conexión total y zonas wifi, desplegando más de 2.500 servicios de internet y wifi, beneficiando estudiantes y pobladores en zonas rurales de Antioquia, Sucre, Risaralda y Atlántico.

En servicios móviles:

Durante 2023, hicimos incremento de gigas (GB), positivamente a más de 200.000 líneas, logrando pasar de una capacidad mínima de 30GB a 40GB en plan de entrada, y en los planes de mayor capacidad 55GB a 75GB y 80GB a 120GB quedando alineados a la oferta del mercado.

Crecimos la base de clientes alrededor de 14% mediante la implementación de ofertas comerciales muy competitivas a nivel de recursos y tarifas, así como ofertas especializadas acordes a las necesidades de nuestros clientes.

Implementamos del proceso de Portabilidad (Resolución 5171) enfocadas en garantizar:

- Mejoras en el proceso de validación de titularidad para evitar los fraudes asociados a portaciones no autorizadas, lo que se traduce en más seguridad para el cliente
- Mejoras de seguridad para el proceso de portabilidad a cliente NIT
- Impedimento de rechazo de portabilidades por obligaciones
- Mejoramiento del ANS de respuesta ante alarmas de clientes que notifiquen que no ha generado solicitudes de portabilidad

Desarrollamos, además, ofertas de servicios digitales para nuestros clientes B2B:

Basados en nuestra estrategia de conectividad inteligente, cloud, ciberseguridad y comunicaciones unificadas lanzamos más de 10 productos:

En cloud pusimos en servicio 8 nuevas ofertas, que enriquecen el portafolio:

- **Oferta estándar Cloud 360**, es un servicio soportado sobre un nuevo Stack VMWare, el cual posee la última tecnología del fabricante para entregar infraestructura como servicio al mercado corporativo. Por la arquitectura desplegada somos la única empresa de telecomunicaciones certificada como VMWare Cloud Verified.
- El **despliegue de la Infraestructura VMWare en los Data centers** de Tigo nos permitió desarrollar y lanzar la oferta DRaaS (Recuperación ante desastres como servicio) en Cloud 360. Esta oferta permite a los clientes que requieren una alta disponibilidad de sus aplicaciones contar con una solución de replicación geográfica de su infraestructura para garantizar la continuidad de su negocio.
 - Fuimos acreedores de **3 certificaciones de AWS y un (1) Service Delivery Program – SDP**: certificaciones de storage, MCR (preliminar de migraciones) y el SDP de EC² for Windows³, la certificación de experiencia de Gobierno demuestra que contamos con la reputación en el mercado en despliegue de soluciones AWS en esta vertical.
- En Tigo Colombia contamos con 2 centros de datos que soportan la infraestructura TI de Cloud 360, ambos cuentan con **certificaciones internacionales de facilities⁴**, que de cara al negocio traducen que cuentan con alta disponibilidad de los elementos que los conforman. El centro de Datos de Bogotá (denominado Titanium

³ EC2: Elastic Compute Cloud, es el nombre dado por AWS a una instancia computo (servidor virtual) de tamaño variable

⁴ Facilities: Son los elementos al interior del Data Center que tienen relación con su operación directa (p.ej. Aires acondicionados, UPSs, Sistemas de protección contra incendios, entre otros)

Bogotá), cuenta con la certificación de construcción del Uptime Institute⁵ en Tier III. El centro de datos de Medellín (denominado Titanium Medellín o EPM), cuenta con la certificación de construcción de ICREA IV⁶

- **Lanzamiento de la Oferta Azure de Tigo.** Como parte de la estrategia de ser un proveedor de servicio administrados multicloud⁷, en 2023 se desarrolló la oferta de servicio de Azure de Tigo, que nos permite entregar cargas de trabajo y soluciones de respaldo en la nube Azure.
- Otro de los logros relevantes en 2023, fue el desarrollo de una **capa de servicios profesionales de la oferta de Office 365 administrado de Tigo**, que nos permite tener una capa de valor adicional para clientes que requieren migrarse de fuentes de correo electrónico en premisas o en otras nubes a la nube Office 365.
 - Por el desarrollo de ofertas y negocios en el contrato CSP con Microsoft, Tigo cuenta con 2 designaciones. La designación de “Modern Workplace” (trabajo colaborativo) y la designación de Infraestructura Azure, ambas nos permiten también demostrar experiencia en despliegue y soporte de soluciones IaaS (Infraestructura como Servicio).

Conectividad inteligente (SDN)

Lanzamos la oferta Tigo Secure SD-LAN / SD-BRANCH la cual es una solución de red LAN simplificada, segura, escalable y flexible con la tecnología SDN (Software Define Network) entregándoles a los clientes equipos terminales para redes cableadas e inalámbricas, servicios administrados y acceso al portal con visibilidad integral de su solución.

Ciberseguridad

Logramos ser el primer integrador Expert Telco de Fortinet lo cual permite poder entregar soluciones de seguridad ampliando nuestra cobertura a todos los segmentos de clientes.

Consolidamos nuestro RSOC (Centro de operación de seguridad remoto) cumpliendo con los estándares requeridos para la gestión, monitoreo y soporte, a través de la recertificación ISO-27001 lo que posiciona a Tigo como experto en gestión de la seguridad de la información proporcionando confianza a nuestros clientes.

Contamos con personal experto y certificado desde NSE4, NSE5 hasta NSE7 (Network Security Architect) máxima certificación a nivel de experto de Fortinet, lo cual garantiza aplicar las mejores prácticas recomendadas por el fabricante para el diseño y la

⁵ Uptime Institute: Entidad independiente estadounidense certificadora de centros de datos. (<https://es.uptimeinstitute.com/about-ui>)

⁶ ICREA (International Computer Room EXperts Association Data center Global Authority), entidad de origen mexicano certificadora de centros de datos (<https://icrea-international.org/>)

⁷ Más de un servicio de nube, que provienen de al menos dos proveedores de nube pública o privada. Definición de RedHat

implementación, tanto a nivel de Networking como de seguridad, y así entregar los productos alineados a las necesidades del mercado.

En comunicaciones unificadas lanzamos dos tecnologías Webex Calling y Teams unidos a nuestras capacidades de red para evolucionar la forma como las empresas se comunican con sus clientes en todos sus canales, adicionalmente recibimos la **certificación Premier Provider con Cisco**, esto valida a Tigo como experto en la implementación, gestión y soporte del producto webex calling.

Complementamos nuestro portafolio digital con **IoT (Internet of things – Internet de las cosas)**, donde contamos con 3 nuevas soluciones:

- **Smart2Go:** permite a las compañías hacer gestión de los empleados en tiempo real, optimizando los procesos, la facturación de horas extras y mejora de la seguridad de los trabajadores.
- **Fleet2Go:** Servicio de control y gestión vehicular y/o activos. Con esta herramienta se obtiene acceso a la ubicación y los datos de sus vehículos, con integración a otros sistemas.
- **GoTalk:** Servicio de comunicaciones digitales para equipos de seguridad con aplicación en sector seguridad y adicionales plantas de producción que requieran comunicación en línea.

Experiencia del cliente

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

El año 2023 marcó un hito significativo para el área de Experiencia del Cliente. En este periodo, consolidamos con éxito nuestra estrategia de servicio, centrada en el cliente y respaldada por una fuerte presencia digital.

En línea con nuestro compromiso de superar las expectativas del mercado y del cliente, fortalecimos nuestro ecosistema digital. Este enfoque se tradujo en cerca de 80 millones de interacciones en nuestros canales digitales, representando un notable aumento del 8% en comparación con el año anterior. Este dato revela una clara tendencia hacia la digitalización por parte de nuestros clientes.

Destacamos el papel esencial de nuestro Bot de atención, Liza, que lideró y proporcionó un porcentaje de migración a la digitalización de un 63% versus el 58% del año anterior. Los usuarios respaldaron esta iniciativa con un nivel de aprobación del 63%, evidenciando su aceptación y utilidad. Para lograr este resultado implementamos una experiencia a clientes digitales que le permitan una autoatención por un canal más expedito. La experiencia fue desplegada progresivamente, de forma controlada según el perfil del cliente y sus hábitos de uso.

Durante este año nuestra plataforma tecnológica experimentó un sólido crecimiento, elevando la participación de usuarios en nuestros ecosistemas digitales en un 34,5% vs el año anterior. La penetración de recargas digitales se disparó al 32,1%, gracias a integraciones con ecosistemas de terceros y la adopción de billeteras digitales.

En recaudo digital B2C, 2023, incorporando métodos de pago innovadores. Además, optimizamos los procesos de adquisición digital, aumentando la participación en 2,3 puntos porcentuales. Estos avances reflejan nuestro compromiso con la adaptación continua a las demandas del mercado, promoviendo la digitalización en nuestros canales de atención.

En 2023 aceleramos el uso de tecnologías de RPA e IA en atención de clientes, incorporando 10 nuevos "compañeros digitales" para facilitar la experiencia y los contactos de los usuarios. De igual manera incorporamos a Sophia o Soporte Humano de Inteligencia, una IA proporcionada por el proveedor Emtelco, que mantiene conversaciones de forma automatizada a través de la línea telefónica con sus clientes actuales y potenciales, brindando al cliente una mejor experiencia de atención respondiendo de forma ágil, eficiente y sin necesidad de esperar la atención de un asesor. A la fecha Sophia le ha permitido a los clientes enrutarse correctamente, esperar menos en la línea y autogestionarse. Esto se ve representado en la disminución del 70% de las transferencias de soporte técnico y el 45% de servicio al cliente.

En términos de satisfacción general, medido a través del NPS relacional, alcanzamos un resultado de 30%⁸, en comparación con 24,7% en 2022. Este logro no solo consolida nuestros niveles de satisfacción, sino que también proporciona insights valiosos para comprender las diversas dimensiones que influyen en la fidelidad del cliente.

En cuanto a nuestros índices de servicio encontramos que el Contact Index para Móvil fue de 6,3 disminuyendo en un 11,3% en comparación con el año anterior. De igual manera para el Contact Index de Hogares tenemos un resultado de 48,9 mostrando una mejora de aproximadamente 16,3% en este indicador y reforzando el esfuerzo de nuestra Compañía en mejorar el servicio de nuestros clientes.

⁸ Dato extractado de BAIN Company

Durante 2023 ejecutamos acciones encaminadas al mejoramiento y calidad en la atención en nuestras mesas de ayuda, logrando un 97,98% de cumplimiento frente a la meta esperada del 96%. Para esto ejecutamos las siguientes acciones:

- Migración de servicios hacia redes de Fibra Óptica y nuevas tecnologías.
- Atención centralizada, mejorando la experiencia y optimizando los tiempos de respuesta.
- Actualizaciones tecnológicas.
- Capacitaciones a nuestros especialistas.
- Automatizaciones y tableros de control dinámicos.

Adicionalmente, mejoramos el porcentaje de quejas factura pasando de 1,03% a 0,47%; es decir, 27.293 quejas menos.

Acciones:

- Implementamos mesas de trabajo con los canales de gestión para identificar y corregir errores procedimentales y fallas en los sistemas de TI.
- Diseñamos e implementamos controles nuevos para detectar y corregir errores de forma oportuna, antes de facturar a los clientes.
- Realizamos campañas para reforzar el entrenamiento de los canales de atención, con el fin de evitar errores en la facturación que generan contactos de los clientes.

Así mismo, menos del 0,03% de las quejas de la compañía, aluden a publicidad engañosa.

Mirando hacia el futuro, en 2024 continuaremos evolucionando nuestros canales de atención, con un énfasis especial en fortalecer nuestro ecosistema digital. Proyectamos que aproximadamente el 84% de las transacciones de nuestros clientes se realizarán a través de canales digitales, reflejando nuestro compromiso con la adopción del estilo de vida digital.

Seguiremos comprometidos con la satisfacción por lo que estamos planeando la evaluación de cada canal y el cierre de círculo de nuestras interacciones con el objetivo de replantear las rutas críticas del cliente, con acciones que nos permiten entregarle al cliente un servicio cada vez más ajustado a sus expectativas y llegar a niveles de satisfacción más altos.

Con un enfoque claro en la Eficiencia Operativa, avanzaremos en el desarrollo de RPAs para mejorar nuestros procesos internos y la atención al cliente. Implementaremos un plan de eficiencia de transacciones en el Back office para garantizar la resolución en primer contacto en los canales de atención al cliente.

Comprometidos con la mejora continua, seguiremos desarrollando modelos de gestión con tecnología Machine Learning y data intelligence. Esto nos permitirá ofrecer comunicación, atención y cobranza segmentada, brindando experiencias diferenciadas y fortaleciendo la conexión emocional con nuestros clientes.

Somos una compañía ASG

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

En el año 2023 mantuvimos nuestra gestión sostenible con un **enfoque de doble materialidad** en el que además de los impactos sociales y ambientales que la operación de la compañía puede generar, se analizaron los impactos que asuntos de sostenibilidad podrían tener en los ingresos, el flujo de caja y el Ebitda de nuestra Empresa. El primero se conoce como materialidad de impacto, el cual se adelantó mediante consulta a nuestros grupos de interés desde el 2022 (figura 1) y el segundo como materialidad financiera. El resultado de este análisis se encuentra en la (figura 2)



Figura 1. Grupos de interés

Matriz de doble materialidad (3-1)

Dimensión Ambiental

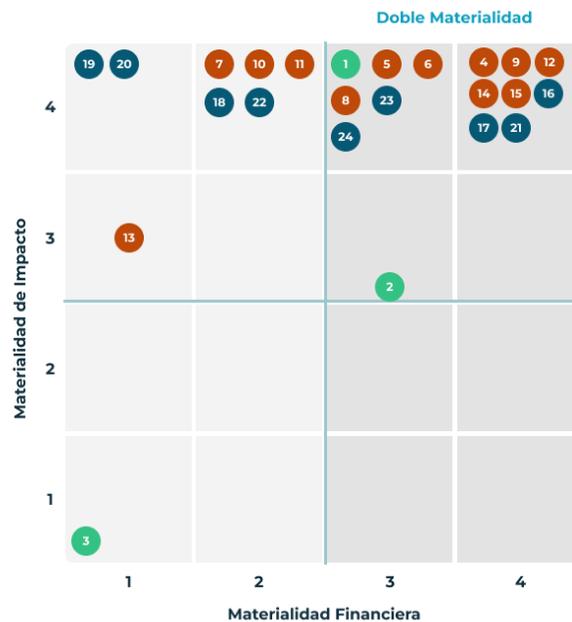
1. Economía Circular
2. Cambio climático
3. Cuidado de la Biodiversidad y Preservación de los Recursos Naturales

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



Estos son los asuntos ASG priorizados de acuerdo con el análisis de doble materialidad, ya mencionado (3-2)



Figura 2. Asuntos Priorizados en Doble Materialidad

Gestión Ambiental ¡Así cuidamos el planeta!

2023, fue un año que se centró en posicionar y adelantar retos entorno al cambio climático y economía circular. Nuestro plan de gestión de cambio climático se enfocó en mantener e identificar nuevos proyectos de mitigación a través de iniciativas de eficiencia energética y migración a fuentes renovables. Pero también exploramos cómo se encontraba la compañía desde el frente de adaptación. En economía circular diseñamos nuevas iniciativas que contribuyen a mejorar nuestra gestión en residuos.

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.

En 2023, dotación de colaboradores, afiches y avisos publicitarios, hicieron parte de las nuevas iniciativas que contaron con criterios de economía circular y que pudieron extender su vida útil gracias a procesos de reutilización y reciclaje. Si bien no son cantidades críticas para la compañía (<2Ton), hace parte de nuestro compromiso mitigar al máximo los impactos ambientales que genera la operación.

No obstante, seguimos centrando nuestros esfuerzos en la gestión de RAEE ya que para el 2023 representaron más del 95% 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

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.

Incrementamos al 89% la efectividad en la recolección de CPE de hogares (que da cuenta de la cantidad de equipos recolectados del total de clientes que se retiraron), sumando tres puntos más que en 2022. Este resultado se logra gracias al fortalecimiento de los canales de recolección convencionales que cada vez están más cercanos a la comunidad. En este [enlace](#) se puede ampliar la información.

En recolección de residuos nos mantuvimos estables en los diferentes frentes, a excepción de los RAEE de la operación que muestran un aumento del 70% asociado principalmente al proyecto de migración de tecnología y desmonte de cable de cobre.

Toneladas de residuos recolectados.

Año	CPE hogares (Ton)	ERE ** (Ton)	RAEE Tiendas *** (Ton)	Otros RAEE**** (Ton)	Total (Ton)
2022	433	37,8	0,03	3.288	3.759
2023	437	44	0,008	5.604	6.085

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

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

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

Reacondicionamiento de RAEE

Se refiere a la gestión asociada al proceso de revisión, reparación, y limpieza de los equipos recolectados para que sean usados nuevamente. Para el 2023 las tasas de reacondicionamiento en equipos de red externa son del 48% y de equipos de cara a cliente (CPE) es del 87%.

Toneladas de equipos Reacondicionados.

Año	CPE (Ton)	ERE* (Ton)	CPE Reacondicionados (%)	ERE Reacondicionados (%)
2022	399	20	92	53
2023	381	20,9	87	48

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

Balance general RAEE

Adicional al impacto en la cantidad de residuos generada por los lotes de cable de cobre que se reintegraron en el proyecto de migración de tecnologías, el frente de reacondicionamiento general de RAEE disminuyó en un 4%, en relación con el 2022, ya que la mayor cantidad de material que se recolectó, cable de cobre, no surte procesos de reacondicionamiento.

Finalmente, respecto a los equipos que no fueron susceptibles de reacondicionamiento, procedimos a su gestión mediante procesos de reciclaje llevados a cabo por proveedores autorizados en el manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Esta categoría abarcó el 93% 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 CPE sin recolectar (Ton)	RAEE Recolectados (Ton)	Total Generación RAEE (Ton)	CPE (Ton)	Red externa (Ton)	Reacondicionamiento (%)	RAEE (Ton)	Reciclaje (%)
2022	70	3.759	3.829	399	20	11%	3.340	89%
2023	54	6.085	6.139	381	20,9	7%	5.683	93%

*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

Continuamos con nuestro plan de gestión de cambio climático en el cual mantenemos nuestro inventario GEI (gases de efecto invernadero) como base para la toma de decisiones y la orientación de esfuerzos en mitigación de emisiones. Además, llevamos a cabo un primer acercamiento al escenario de adaptación de cambio climático en aras de identificar situaciones de vulnerabilidad y riesgo de la red ante eventos climáticos y su integración con los procesos de continuidad de negocio.

La gestión de cambio climático desde el frente de mitigación, se materializa a través de las siguientes metas que proyectamos al 2028 y que se articulan con las [metas basadas en ciencia](#) a las cuales se comprometió nuestra casa matriz Millicom:

(305-5) TCFD 4- Métricas y objetivos

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

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

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

Inventario de Gases de efecto Invernadero.

(305-1) (305-2) (305-3) TCFD 4- Métricas y objetivos

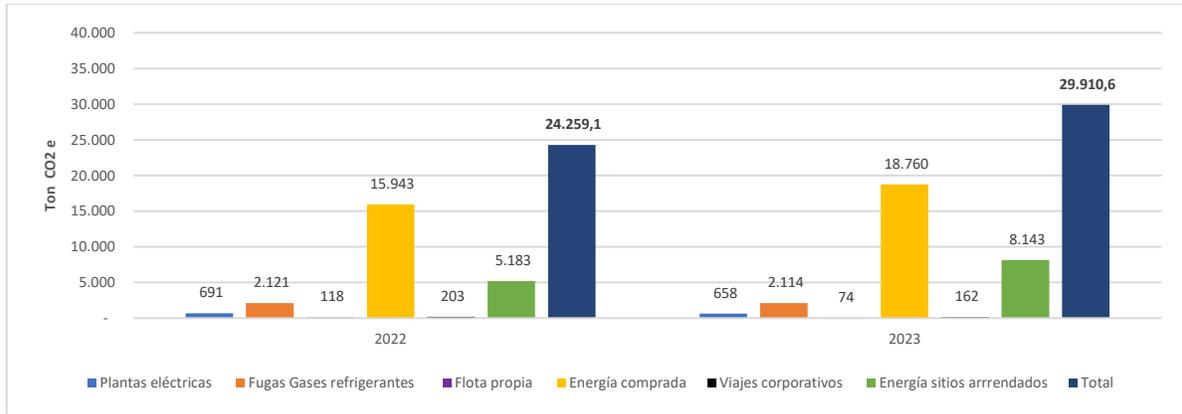
Nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) se calculó con base en el Protocolo del World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute. Para la compañía el principal aporte en 2023 (mayor al 90%) se concentra en el consumo energético asociado a la energía comprada para sitios propios y arrendados, siguiéndole las emisiones provenientes de fugas de gases refrigerantes con un 7%. Frente a las variaciones respecto a 2022, tuvimos reducciones en todos los frentes excepto en energía (incremento de 18%) ya que a pesar de que tuvimos menor consumo energético, el factor de emisión de la red eléctrica nacional aumentó 54%, esto debido a que hubo mayor uso de las centrales térmicas. No obstante, es precisamente en estos frentes donde se concentran nuestras iniciativas de mitigación.

Alcances		Alcance 1(A1)			Alcance 2		Alcance 3 (A3)		Total	
Fuente /año	Unidades	Plantas eléctricas	Fugas Gases refrigerantes	Flota propia	Total A1	Energía comprada	Viajes corporativos	Energía sitios arrendados	Total A3	Total
2022	Ton de CO2 equivalente	691	2.121	118	2.930	15.943	203	5.183	5.386	24.259,1
2023	Ton de CO2 equivalente	658	2.114	74	2.846	18.760	162	8.143	8.304	29.910,6
Variación anual	%	-5%	-0,3%	-37%	-3%	18%	-20%	57%	54%	23%

*Ítem nuevo para este reporte con el fin de ampliar alcance 3 (2-4).

** Incluye disminución del 25% emisiones por adquisición de 35.435 certificados de energía renovable.

*** Este dato equivale al consumo total de 79.215 Galones de combustible.



Mitigación

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

Las emisiones directas, disminuyeron porque:

- i) Para gases refrigerantes (70% de estas emisiones) se abordaron medidas para contrarrestar las causas de fuga entre las que se encuentran desgaste de piezas en los equipos refrigerantes y vandalismo.
- ii) La flota propia se continuó reintegrando para su venta, por lo que el combustible asociado esta actividad, disminuyó. Trasladándose esta gestión a la cadena de suministro.
- iii) Se sincronizaron los mantenimientos de plantas eléctricas con los eventos de demanda de desconexión voluntaria⁹.

Así mismo, en nuestras metas climáticas tenemos la compensación del 100% de emisiones directas del último año reportado que fue el 2022. En este sentido adquirimos 2.929 bonos de carbono en el proyecto de reforestación de bosques de la Orinoquia basado en cambiar el uso de la tierra de la ganadería extensiva en suelos degradados de la alta Orinoquia a sistemas de producción forestal sostenible.

Bonos de carbono

⁹ **Demanda de desconexión voluntaria:** Es un mecanismo creado por el Gobierno, para permitirle a los grandes consumidores de energía eléctrica del país, acceder a una remuneración por la reducción en sus consumos energía. En este caso es por desconexión y autogeneración a través de las plantas de respaldo.

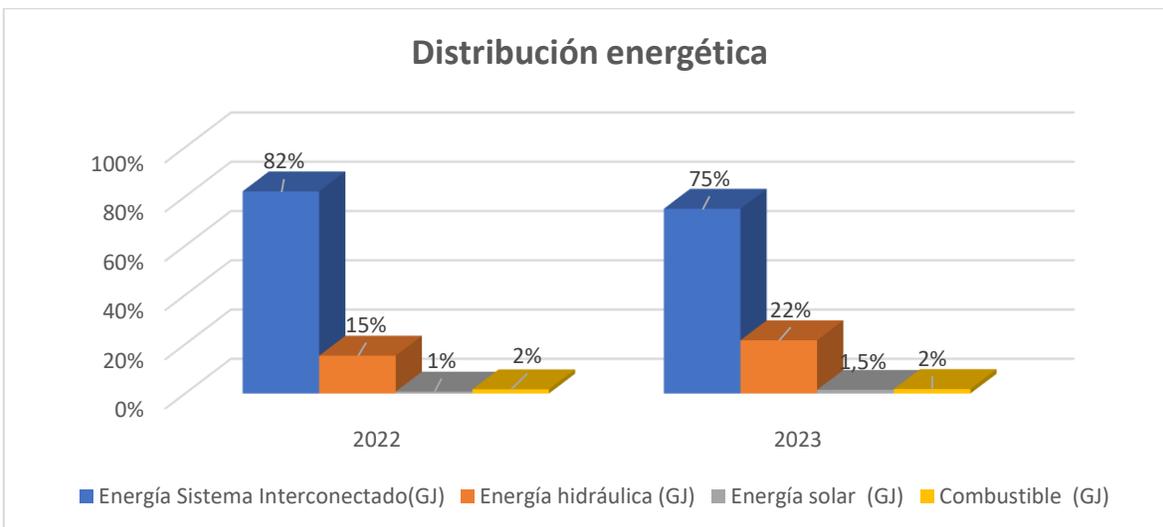
DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY Retiro de Créditos de Carbono Verificados		DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY Retiro de Créditos de Carbono Verificados		DECLARACIÓN BIOCARBON REGISTRY Retiro de Créditos de Carbono Verificados	
Retiro de Créditos de Carbono Verificados					
Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia	Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia	Nombre del proyecto de mitigación de GEI	Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia
Tiular del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 300187334	Tiular del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 300187334	Tiular del proyecto de mitigación de GEI	Bosques de la Primavera S.A con NIT. 300187334
País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia	País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia	País del proyecto de mitigación de GEI	Colombia
Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agriculture, silviculture and other uses of land (AFOLU)	Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agriculture, silviculture and other uses of land (AFOLU)	Actividad del proyecto de mitigación de GEI (Sector)	Agriculture, silviculture and other uses of land (AFOLU)
Nombre de la metodología	AR-ACM003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands	Nombre de la metodología	AR-ACM003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands	Nombre de la metodología	AR-ACM003. CDM Afforestation and reforestation of lands except wetlands
A nombre de	UNE EPM Telecomunicaciones S.A	A nombre de	Colombia Móvil S.A. E.S.P	A nombre de	EDATEL S.A.
Numero de identificación (Tributaria)	30092835-9	Numero de identificación (Tributaria)	830114921-1	Numero de identificación (Tributaria)	830905065-2
Cantidad de CCV retirados	1.487	Cantidad de CCV retirados	1.070	Cantidad de CCV retirados	372
Serieles de los CCV	BOR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0115029-01161513	Serieles de los CCV	BOR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0116516-0117385	Serieles de los CCV	BOR-CO-261-14-001-2-1602-1612-0117586-0117957
Periodo de verificación	17/02/2016 al 01/10/2020	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 (1.487 CCV)	Vintage - Año (CCV)	Año 2016 (1.070 CCV)	Vintage - Año (CCV)	Año 2016 (372 CCV)
Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Periodo de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020	Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Periodo de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020	Informe de verificación	Título: Reporte de validación y verificación Project for Forestry Restoration in Productive and Biological Corridors in the Eastern Plains of Colombia. Fecha de emisión: 07/03/2022. Periodo de verificación: 17/02/2016 a 01/10/2020
Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Organismo de verificación	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Descripción	CCV Bosques de la Orinoquia S.A.	Descripción	CCV Bosques de la Orinoquia S.A.	Descripción	CCV Bosques de la Orinoquia S.A.

Por su parte en las emisiones alcance 2, tenemos iniciativas asociadas a prácticas de eficiencia energética cuyo mayor aporte en 2023, se vio reflejado en el proyecto de apagado de centrales y migración tecnológica. Así mismo ampliamos nuestros sitios con consumo de energía renovable solar en el segmento móvil y datacenter Titanium y adquirimos 35.435 certificados de energía renovable hidráulica provenientes de la central hidroeléctrica Tasajera, equivalentes a 127.566 GJ. (302-4) (302-5) TC-TL-130a.1

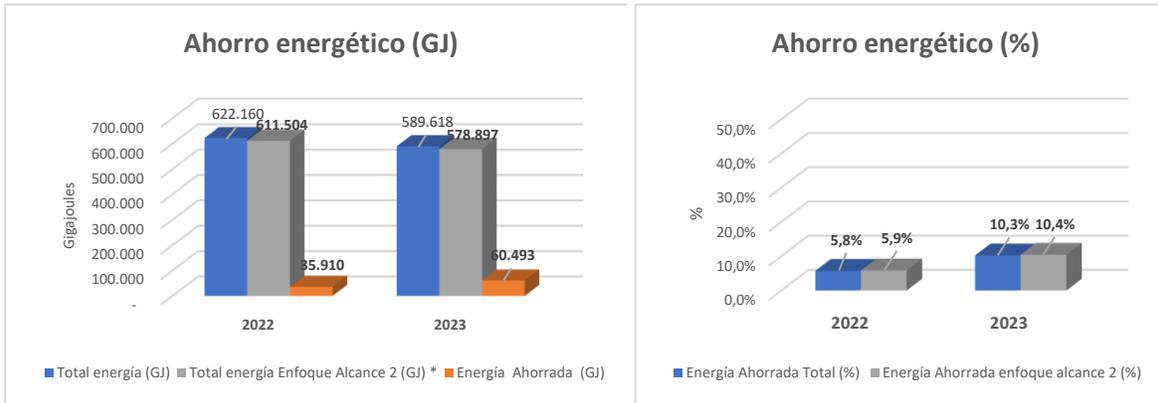
Certificados de energía renovable.



(302-1) (302-3) (305-4) En términos de gestión energética tenemos que nuestro consumo total es de 589.618 GJ: 75% es electricidad del sistema interconectado nacional (-7% respecto a 2022), combustibles fósiles se mantienen en 2% y en energías renovables aumentamos 8%, pasando de 16% en 2022 a 24% en 2023. Así mismo tuvimos un ratio promedio de intensidad energética por unidad de tráfico de datos (Tera Bite TB) de 0,381 MWh/TB equivalentes a 0,06TonCO2/TB.



(302-4) Logramos, también, un ahorro del **10,3%** sobre la energía total consumida en el año, 4% más que en 2022. Este ahorro es de 60.493 GJ¹⁰, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 8.919 familias¹¹, dejando de emitir a la atmósfera 2.904 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 **10,4 %**.

(305-5) Otras iniciativas de mitigación con enfoque en alcance 3.

- **(302-2)** Consumimos 173.505 GJ de energía fotovoltaica en sitios arrendados, equivalentes al consumo mensual de electricidad de 25 mil familias, dejando de emitir a la atmósfera 8.328 toneladas de CO2.
- **(302-4)** Disminuimos 37 Ton de CO2, a través de la flota eléctrica tercerizada que hace las instalaciones a nuestros clientes, compuesta por doce motos y dos carros.

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 292 colaboradores, que, en 2023, realizaron 491 horas e impactaron 3.526 personas. “Devuélvele a Tigo, devuélvele al planeta”, es nuestra campaña de economía circular, en donde los voluntarios, acompañan activaciones con la comunidad para recuperación de módems y decodificadores

¹⁰ El porcentaje de ahorro se calcula sobre la energía total consumida 2023, teniendo en cuenta cuatro cifras decimales: 10,2597%. Además, en el consumo de total de energía, se incluye la energía ahorrada.

¹¹ 157KWh/hogar*mes (UPME, 2019).

sin uso. Por su parte, con niños, niñas y adolescentes hacemos actividades en instituciones educativas y bajo el formato de debate, fortalecemos las competencias de pensamiento crítico, entorno al cambio climático.

- ii) La gestión del **riesgo climático** en la compañía es relevante porque los cambios en el clima restringen o impactan negativamente las actividades operativas, comerciales y reputacionales de la compañía, afectando la continuidad del negocio. Esta información climática también ha cobrado relevancia para grupos de interés financieros, especialmente inversionistas quienes, a través de índices de sostenibilidad como SASB y TCFD y entes normativos como la Superintendencia Financiera en Colombia, se encargan de que las empresas reporten información ESG estratégica para la toma de decisiones. En Tigo, el riesgo climático es un riesgo táctico con calificación moderada, cuya materialización es poco frecuente, pero si ocurre, su impacto sería alto reputacional, comercial y operativamente. En cuanto a los controles, el plan de continuidad del negocio y plan de recuperación de desastres son mecanismos que permiten reaccionar eficaz e integralmente desde los equipos de trabajo para no tener afectaciones en el servicio.

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)

Concepto	UNE	TIGO	EDATEL	Total
Cantidad Colaboradores	1.081	2.067	241	3.389
Participación Porcentual	31,9%	61,0%	7,1%	100%

*Cifras a diciembre 31 de 2023.

Nuestra Gente diversa:

Edades:

Rango de Edad	Bogotá	Sur	Andina	Costa	Total
Menor de 30 años	2,24%	1,30%	4,90%	1,89%	10,33%
Entre 30 años y 50 años	15,73%	8,85%	38,24%	7,79%	70,61%
Mayor de 50 años	2,33%	3,60%	12,45%	0,68%	19,06%
Participación Porcentual	20,30%	13,75%	55,59%	10,36%	100,00%

*Cifras a diciembre 31 de 2023.

Género:

Rango de Edad	Femenino	Masculino	No Declarado	Total
Menor de 30 años	182	168		350
Entre 30 años y 50 años	1.019	1.373	1	2.393
Mayor de 50 años	178	468		646
Total general	1.379	2.009	1	3.389
%	40,69%	59,28%	0,03%	100%

Programa de beneficios

(401-2) (201-3) El balance vida-trabajo, así como el desarrollo 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.

- En 2023 entregamos **8.372** beneficios

Formamos y desarrollamos nuestro talento

(404-1) (404-2)

En Tigo trabajamos por el desarrollo de nuestra gente, en donde pueda aprender nuevas habilidades, reforzar conocimientos y, de esta manera, seguir aportando al logro de nuestros objetivos. Por eso, desde **Tigo University** impulsamos el crecimiento de nuestro talento.

Por medio de nuestras seis escuelas de formación (Leadership, Power Skills, Business Acceleration, Technology, CX & Digital Evolution y B2B) afianzamos el conocimiento de las competencias claves para hacer frente a los retos del mercado.

En 2023:

- Integramos todos los procesos de talento en una sola plataforma, permitiendo el autodesarrollo y la autogestión en nuestros colaboradores.
- Logramos una cobertura del **100%** de nuestra población, **3.367** personas estudiaron en Tigo University.
- Mantuvimos nuestra oferta académica con **1.034 cursos** y eventos en vivo.
- Invertimos **46.408 horas** de formación.
- Firmamos **10** convenios educativos para nuestra gente Tigo y sus familias (**4** escuelas de negocios, **2** instituciones de educación superior, **4** escuelas de idiomas).
- Lanzamos el programa **My Mentor** con **114 mentores** de diferentes países en 3 especialidades: Técnica, Proyectos y Desarrollo.
- Lanzamos el programa **Máster Trainers**, donde construimos una red de **85 personas** que comparten su conocimiento. Las primeras 4 Máster Class, registraron 390 asistentes.
- Produjimos **14 eventos en vivo** con más de 4.000 asistentes de todos los países y lanzamos 2 festivales Talent Fest: 1.449 & Academy Fest: 1.540. Además, colaboramos con el CX Month, alcanzando una participación de +1.500 personas.

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
Directivos	58 (virtual) 175 (presencial) Total, hrs 233	16
Líderes	1.889,5 (virtual) 2.750 (presencial) Total, hrs 4.640	17
Staff	41.535,5	13
Total	46.408	15,29

Principales programas de formación para los colaboradores especializado en habilidades del futuro:

Programa de formación	Descripción	Público	Personas impactadas
Sangre Tigo Líder	Desarrollar competencias claves para el empoderamiento y desarrollo de nuestro equipo de líderes, desde tres frentes: liderazgo humanamente efectivo, liderazgo femenino y Programa de Autodesarrollo.	Líderes de la organización de los niveles GM-2, GM-3, GM-4	275
Despliegue Programa de Autodesarrollo 70:20:10 y 5Ds	Promovemos el autodesarrollo de nuestra gente en 5 dimensiones (Deporte, Descanso, Dieta Alimenticia, Dieta Intelectual y Dimensión Espiritual), con el objetivo establecer hábitos positivos para potencializar su desarrollo personal y profesional.	Todos los colaboradores directos	3.367
360°	Diagnóstico de estándares de liderazgo Tigo. Taller interpretación resultados y construcción PAD.	GM-1 / 2	85
Programa My Mentor	Profesionales con amplia experiencia que transfieren sus conocimientos en 3 especialidades: Técnica, Proyectos y Desarrollo	Todos los colaboradores directos	114
Programa Máster Trainer	Primera red global de personas que comparten su conocimiento y su pasión para impulsar el desarrollo de nuestra gente.	Todos los colaboradores directos	20
Práctica del rol HRBP	Fortalecer las competencias necesarias del HRBP para proponer y desarrollar estrategias e iniciativas en las áreas cliente que generen valor y faciliten el logro de los objetivos corporativos.	HRBP's	12

Seleccionamos el mejor talento

(401-1) Trabajamos para tener siempre el mejor talento, enfocándonos en la vinculación de personas con gran calidad humana y técnica, dando prioridad a la diversidad, la equidad y la inclusión y procurando para todos las mismas garantías y oportunidades de participación y desarrollo.

Procesos FrontLine:

En 2023 realizamos 263 procesos de selección internos y externos, con el objetivo de reforzar nuestra fuerza comercial. Cubrimos el 98% de las vacantes comerciales, teniendo una participación de candidatos de 40% mujeres y 60% hombres.

Además, trabajamos en seguir brindando la oportunidad a estudiantes técnicos, tecnólogos y universitarios, de realizar su práctica empresarial por medio de un contrato de aprendizaje. En total la compañía cuenta con un cupo regulado por el Sena de 198 estudiantes, de los cuales 49 son de carreras profesionales y los demás son técnicos y tecnólogos.

- 10% fueron patrocinios de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, madres cabeza de familia y población afrodescendiente.
- Trabajamos en un enfoque de aprendizaje en temas digitales, a través de alianzas educativas.
- 45% de los aprendices que contratamos son mujeres y el 55% hombres.

Teniendo en cuenta la alta rotación de los perfiles digitales dentro de la compañía, se desarrolló un proyecto enfocado en desarrollar habilidades técnicas en los estudiantes, en convenio con universidades e instituciones, logrando:

- Obtener el talento idóneo, preparado y comprometido para apoyar nuestros procesos digitales y cubrir las altas rotaciones en estas áreas.
- Mejorar las condiciones salariales de los contratos de los estudiantes universitarios.
- Desarrollar las habilidades de los estudiantes, trabajando en proyectos netamente digitales.

Procesos BackOffice:

Nuestro proceso de selección busca la atracción oportuna del mejor talento de manera integral y transparente, logrando agregar valor al elegir perfiles ajustados a la cultura, con las habilidades y conocimientos necesarios para lograr los objetivos y metas organizacionales. Durante el 2023 realizamos procesos de selección internos y externos efectivos a nivel nacional, que representaron el 7.7% del total de colaboradores y de los cuáles 70% de las posiciones fueron ocupadas por Hombres y un 30% por Mujeres.

Bienestar y seguridad del talento

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

El bienestar y seguridad de nuestra gente es un asunto primordial. En el año 2023, superamos con éxito nuestra meta de reducción de la accidentalidad, alcanzando una tasa del 0,66%, lo que representa una disminución significativa del 43% con respecto al año anterior (equivalente a 20 eventos menos). Este logro no solo refleja nuestro firme

compromiso con la prevención, sino también demuestra la implementación de estándares en materia de salud y seguridad laboral.

- En 2023, actualizamos los programas de intervención para riesgos prioritarios, garantizando un control operacional efectivo en todas nuestras actividades.
- Mantuvimos la certificación ISO 45001, con una calificación RUC del 89% y estándares mínimos "Aceptable" según Resolución 0312.
- Llevamos a cabo auditorías de 30 contratistas con riesgos prioritarios en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Durante el segundo semestre de 2023, impactamos positivamente a 1.532 colaboradores con nuestro programa "Bienestar Imparable", alcanzando una cobertura del 71% de la población en el plan anual de capacitación.
- A través de la iniciativa del "Plan Padrino", visitamos 163 sedes a nivel nacional, asegurando el cumplimiento legal y de seguridad y salud, con la participación de 1.974 colaboradores.

Cultura Tigo

En Tigo estamos convencidos de que la cultura es un apalancador de nuestra estrategia, por eso, en 2023 lanzamos nuestro programa de Cultura Imparable, que articuló 5 células de trabajo con el objetivo de acompañar la estrategia "Transformación Imparable".

Los principales resultados fueron:

- Definimos 4 prioridades estratégicas para el 2023 sobre las cuales establecimos los objetivos de desempeño de la compañía: crecimiento más enfocado, simplificación más extrema, experiencia más segmentada y desarrollo más integral
- Alineamos los reconocimientos corporativos a las prioridades estratégicas del 2023, donde obtuvimos 184 nominaciones en las 4 categorías, escogimos 35 proyectos y el comité evaluador definió 17 para la votación final compañía. Tuvimos 4 proyectos ganadores.

Lanzamos el programa Bienestar Imparable, con el fin de fomentar una cultura de trabajo equilibrada, que promueva el bienestar mental y el manejo adecuado del estrés, con herramientas y recursos para que los empleados puedan cuidar su salud mental, física y social.

Las principales actividades que realizamos son:

- Charla sobre propósito de vida con Farid Mondragón donde tuvimos más de 1.000 empleados conectados a nivel nacional.
- Charla de importancia del deporte en la salud mental, física y social con Rigoberto Uran, con acceso a los más de 3.000 empleados de la compañía.

- Realizamos más de 30 intervenciones entre julio y diciembre, a través de diferentes aliados como las cajas de compensación, la ARL, corredores de seguros, entre otros, con charlas, clases y talleres para todos los empleados de la compañía.
- Realizamos el primer Tigo Run en modalidad de Plogging donde recolectamos más de 10 kg de residuos.
- Realizamos la celebración del Halloween para los empleados y sus hijos donde tuvimos la participación de más de 400 niños a nivel nacional en las diferentes sedes.

Asociación sindical

(2-30) (407-1)

Al cierre del 2023, al interior de la empresa hacen presencia doce organizaciones sindicales a las cuales se encuentra afiliado el 2,85% de los colaboradores.

TOTAL TRABAJADORES A DICIEMBRE 31 DE 2023	3.389
TOTAL TRABAJADORES SINDICALIZADOS	1.198
PORCENTAJE SINDICALIZACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2023	35.35%

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

En 2023 programamos de manera mensual y trimestral mesas de trabajo con los sindicatos SINTRAEMSDDES, SINPRO, SINTREUA, SINTRAEDATEL y UNITRAE.

La compañía cuenta con Convenciones Colectivas de Trabajo suscritas con SINTRAEDATEL y UNITRAE y están en curso los procesos de negociación colectiva con SINTRAEMSDDES, SINTREUA, SINPRO, SINTRASERTIC, UNIGEEP, UNITRATEL y SINTRAUNE.

Responsabilidad social corporativa

(2-29)

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

Dentro de las actividades de mayor importancia relacionadas con la Estrategia DE&I en el 2023 se distinguen las siguientes:

- El desarrollo del Programa de Liderazgo Femenino.
- La definición de trabajo remoto en casos de nacimientos, adopciones o situaciones familiares asociadas a temas de discapacidad.

- La adopción de la herramienta para interpretación del lenguaje de señas para clientes con discapacidad auditiva.
- La identificación de opciones de bienestar a través de cajas de compensación para personas con discapacidad y sus familias.
- La construcción de una guía para atención de violencias basadas en género u otras diversidades.
- La promoción de ambientes libres de discriminación, mediante campañas externas e internas de sensibilización, aplicación de las políticas corporativas alusivas a DE&I, la apertura de espacios de evaluación y reflexión frente a la implementación de la estrategia DE&I en la Compañía, formación a equipos y líderes. (2-23) (2-24)
- El Posicionamiento de la estrategia por un Mundo sin Etiquetas entre nuestros grupos de interés internos y externos.
- La definición de criterios de DE&I para evaluación de proveedores.

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)

En Tigo trabajamos por conectar cada vez a más colombianos, no solo a través del despliegue de redes e infraestructura, sino también a través del cierre de la brecha digital, el acercamiento de las comunidades a las oportunidades de internet y la protección de los niños, niñas y adolescentes en los entornos digitales.

Por eso el programa ContigoConectados se ha consolidado como el vehículo de nuestra estrategia de responsabilidad social empresarial desplegando acciones en 30 departamentos de Colombia. A través de los años el programa se ha consolidado como referente en la promoción del uso responsable y creativo de internet en el sector de las telecomunicaciones intercambiando experiencias y sumando capacidades con la academia, gobierno, organismos multilaterales y otras empresas.

Nuestro enfoque es el trabajo con niños, niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes, funcionarios y actores educativos con un fuerte fundamento científico y fortalecimiento de alianzas que se materializan en actividades pedagógicas en campo y recursos digitales enfocados en el acompañamiento y prevención de los riesgos y delitos en línea contra la niñez y el desarrollo de competencias para el aprovechamiento de las TIC como acceso a las oportunidades. Además, promovemos la apropiación digital como motor de procesos productivos y emprendimiento con pequeños y medianos empresarios del país.

Iniciativas de Gestión Social

Protección de los niños, niñas y adolescentes en internet

Nuestro principal compromiso es con la protección de los niños, niñas y adolescentes en internet. Por eso, trabajamos directamente con las comunidades y fortalecemos alianzas para el reconocimiento de los riesgos y delitos en línea, la identificación de canales de atención y denuncia y el desarrollo de habilidades de autocuidado y la generación de entornos protectores en la familia, la escuela y la comunidad desde el acompañamiento de las experiencias digitales de los menores.

Mujeres Conectadas

Apoyamos a las mujeres a aprovechar las oportunidades digitales a través de una oferta de formación y mentorías en actividades orientadas al cierre de la brecha y el uso productivo de internet en temas de educación, emprendimiento y empleo.

Maestros conectados

Creemos en el papel central de los maestros y maestras para avanzar en el desarrollo del país, por eso, les brindamos herramientas y acompañamiento para potenciar el uso de la tecnología en las aulas en temas como integración de herramientas digitales en la educación, inteligencia artificial, seguridad en línea y estrategias de prevención de riesgos y delitos en línea contra niños y niñas. Hoy nuestros recursos digitales registran más de 8.000 descargas a través de nuestros canales digitales. Además, contamos con la plataforma maestrosconectados.com en la que los maestros han accedido a formación online gratuita en manejo de herramientas digitales para la educación.

Apropiación digital para adultos mayores

La población adulta es una de las más vulnerables a la brecha digital. Por eso, apoyamos su acceso a las oportunidades de la tecnología a través de un ciclo de apropiación digital. A través de actividades pedagógicas y recursos motivamos la exploración de internet como una herramienta que facilita procesos de acceso a la información, transacciones y bienestar.

Logros de nuestra gestión social

- En el 2023 ContigoConectados se consolidó en el territorio nacional al llegar a 64 municipios de Colombia sumando un total de 149 ciudades en las que hemos realizado actividades. Esto nos permitió impactar a 164.557 personas en 2023, para un total de 851.000 beneficiarios desde los inicios del programa. Además, construimos alianzas para el fortalecimiento de un ecosistema de protección de los niños y niñas en internet y adelantamos procesos de investigación junto a la academia alrededor de los usos, riesgos y potencialidades de las TIC para los niños, niñas y adultos.

- Socializamos con nuestros grupos de interés los resultados de la evaluación de efectos tempranos del programa. Trabajo realizado junto a la academia para identificar los aciertos y retos de nuestra estrategia de responsabilidad social. Los resultados de este estudio nos permitieron reconocer que las actividades de sensibilización para el uso responsable y creativo de internet tienen incidencia positiva sobre los hábitos digitales saludables, la respuesta frente a riesgos como el ciberbullying y el reconocimiento de prácticas de protección de los niños, niñas y adolescentes. Los resultados del estudio pueden encontrarse en https://www.contigoconectados.com/wp-content/uploads/2022/12/Estudio_efectos_tempranos.pdf
- Hicimos investigación en alianza con la Universidad de los Andes y la organización social Aulas en Paz para entender las experiencias de uso, los riesgos y las oportunidades que tiene internet para los niños, niñas y adultos después de la pandemia.
- Desarrollamos mesas técnicas con actores de nivel nacional como Ministerio de Educación Nacional, ICBF, Comisión de Regulación de Comunicaciones, ICMEC¹² y Red PaPaz con el propósito de fortalecer el trabajo articulado para la protección de los niños y niñas en internet.
- Además del trabajo de sensibilización y acción por la protección de los niños y niñas en internet, ampliamos nuestro portafolio para docentes con nuevas actividades y recursos enfocados en competencias digitales e inteligencia artificial. Por ejemplo, con nuestra plataforma de formación gratuita Maestros Conectados, la ruta de apropiación de herramientas basadas en Inteligencia Artificial para la educación, masterclass y congresos regionales. Para más información visitar <https://www.contigoconectados.com/docentes/>
- En el 2023 el programa enfocó sus capacidades en ampliar la cobertura a otros actores del ecosistema digital como padres, madres, cuidadores, maestros, agentes educativos y funcionarios públicos. Esto responde al carácter misional del programa que se fundamenta en una intervención integral 360 grados a todos los actores que intervienen en las experiencias digitales de los menores.

Beneficiarios	2022	2023
Beneficiarios en actividades relacionadas con el uso responsable y creativo de internet (Contigo Conectados)	143.522	160.624
Beneficiarios por actividades relacionadas con el impacto ambiental	2.642	3.933
Total	146.164	164.557

¹² International Centre for Missing & Exploited Children

Detalle de beneficiarios Contigo Conectados		
Públicos	2022	2023
Niños, niñas y adolescentes impactados a través de actividades para la protección en línea.	99.920	60.596
Padres, madres y cuidadores impactados a través de actividades para la mediación en el uso de internet de niños, niñas y adolescentes.	26.902	38.809
Maestros y agentes educativos impactados con actividades para la protección en línea y desarrollo de competencias digitales.	12.539	17.170
Adultos y adultos mayores impactados con actividades de apropiación digital.	1.881	2.839
Mujeres impactadas con actividades de apropiación digital.	6.563	41.210

Alcance en el territorio	2022	2023
Ciudades a las que ha llegado ContigoConectados.	62	64
Instituciones y organizaciones atendidas (Instituciones educativas, empresas, gobierno y organizaciones sociales).	209	206

Más información de nuestro portafolio y recursos en www.contigoconectados.com

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

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

- ***Voluntariado social por el uso responsable y creativo de internet.***

Impulsamos la participación de nuestro talento humano en actividades pedagógicas y de sensibilización con las comunidades que impactamos para la promoción del uso responsable y creativo de internet.

- ***Voluntariado ambiental por el cuidado del medio ambiente***

Desplegamos acciones de sensibilización sobre cambio climático, disposición de residuos, huella de carbono y economía circular.

- ***Mentorías***

Nuestros voluntarios acompañan a través de su conocimiento y experiencia procesos de formación para la apropiación de la tecnología y el acceso a oportunidades a través del uso productivo de internet con mujeres y pequeños empresarios.

TOTAL DE VOLUNTARIOS	660*	
	2022	2023
Voluntariado social		
Cantidad de voluntarios	401	351
Voluntarios convergentes*	66	90
Horas de voluntariado	1.698	1.305
Voluntariado ambiental		
Cantidad de voluntarios	242	202
Voluntarios convergentes* *	66	90
Horas de voluntariado	654	491
Mentores		
Cantidad de mentores** *	20	17
Horas de voluntariado	275	84

* Es la suma de los voluntarios sociales habilitados (351), ambientales (202), convergentes (90) y mentores (17) que no hacen parte de otra línea de voluntariado.

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

*** De los 65 voluntarios habilitados como mentores 48 también son voluntarios sociales.

Alianzas por el uso responsable y creativo de internet

En el 2023 gestionamos mediante alianzas y articulaciones actividades con 206 instituciones educativas y organizaciones; 69 de ellas fueron alianzas y articulaciones directas con instituciones de gobierno, empresas, academia y sociedad civil como parte de nuestra gestión social. Fortalecimos alianzas con entidades como Ministerio de Defensa, USAID, Secretaría de Educación de Medellín, United Way, Aldeas Infantiles, Gobernación del Quindío, Distrito de Cartagena, entre otros.

- Algunas de nuestras principales alianzas fueron:
- Alianza Tigo – Universidad de los Andes – Aulas en paz para la investigación de los fenómenos asociados al uso, riesgos y potencialidades de internet en los niños niñas, adolescentes y adultos colombianos.
- Alianza Ecosistemas digitales para promover el uso de las tecnologías digitales en la escuela y la colaboración multisectorial para el desarrollo de las comunidades.
- Alianza con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de competencias digitales en las comunidades y la prevención de los riesgos y delitos en línea.
- Trabajamos junto a otras 13 empresas para la implementación de acciones de impacto social llegando a 5 ciudades en el 2023 con un amplio portafolio de actividades pedagógicas de sensibilización para el cuidado del medio ambiente, el uso responsable y creativo de internet, la educación financiera y el bienestar a través

del deporte. Además, se hizo intervención de embellecimiento y adecuación de infraestructura de las escuelas.

Conectividad Rural y Apropiación digital

Implementamos en alianza con BID Invest, el piloto de integración para el desarrollo rural a partir de la conectividad móvil, el cual consiste en el aprovechamiento del servicio prestado por nuestras antenas, para promover el desarrollo local, desde el apalancamiento de actividades productivas, el reconocimiento de servicios ambientales y la organización comunitaria mediante el servicio suministrado por las antenas implementadas en el marco del proyecto de 700 MHz, en dos localidades de San Vicente del Caguán.

El piloto contó con la participación de dos organizaciones productivas propias de la zona, impactando a más de 600 beneficiarios directos e indirectos.

Aquí algunos de los resultados:

- La creación de la app Agro diario, con cinco módulos que permiten la sistematización de datos correspondientes a la producción y comercialización de productos lácteos; optimizando la administración de la actividad e incentivando la toma de decisiones en términos de negocio.
- La creación del Podcast “La Magia del Campo”, prototipo que permite rescatar, preservar y difundir la riqueza inmaterial de la comunidad de esta zona del país, valorando sus prácticas y costumbres relacionadas con el desarrollo de su actividad productiva, así como las características de su biodiversidad y entorno natural. Como resultado de esta iniciativa se obtuvo: 2 podcast publicados, 21 historias en video generadas y 33 historias generadas en audio.
- La creación de un directorio web, para impulsar servicios y productos desarrollados por jóvenes de San Vicente del Caguán, que le apuestan a la paz y la conservación a través del emprendimiento. Gracias a éste, hoy se impulsa a través de 3 redes sociales vinculadas, 4 emprendimientos relacionados con turismo, productos agropecuarios, confección y artesanías, siendo el 80% emprendimientos rurales.

En cuanto al cierre de brecha digital, logramos los siguientes impactos:

- El 80% de los y las participantes del piloto se capacitaron en herramientas digitales.
- El 100% de las asociaciones hacen uso de herramientas digitales a partir de pedidos y ventas, creación de contenidos y comunicaciones.
- Se realizó la apropiación y uso de 5 herramientas digitales con fines de identificación de especies (iNaturalist, Merlin, Google Maps, Google Drive, WhatsApp)
- Se articularon 4 aliados para fortalecer y sostener pilotos.

Apoyamos actividades culturales y artísticas

Mantuvimos nuestro vínculo con la cultura y el deporte colombiano, haciendo presencia de marca en:

El Carnaval de Barranquilla: Interactuamos con más 200 mil personas en el Gran Malecón con una exposición de macro figuras que relataban la historia del carnaval. Participamos en la Guacherna Esthercita Forero, el desfile nocturno más importante del Carnaval con una asistencia de 300 mil personas, y en el evento principal, la Batalla de Flores interactuando con 800 mil personas.

Feria de Manizales: Participamos en la fiesta que es Patrimonio Cultural de la Nación que recibió más de 1 millón de asistentes. Nuestra presencia en Desfile de bienvenida, Carretas del Rocío, Desfile de las Naciones y Carpa Ole nos permitió que nuestros clientes y colaboradores se gozaran la feria.

Fútbol Profesional Colombiano: Mantuvimos nuestra alianza con Atlético Nacional, Junior de Barranquilla, América de Cali y Deportivo Independiente Medellín. Distribuimos más de 20 mil boletas y 155 camisetas haciendo felices a nuestros hinchas.

Los Derechos Humanos en Tigo

3-3 Asunto relevante	ODS	GRI
Protección a los Derechos Humanos		(2-23) (203-1) (406-1) (407-1) (413-1) (203-2)

Respetamos los Derechos Humanos como parte integral de nuestra gestión empresarial, bajo un enfoque preventivo para evitar la materialización de riesgos que los vulneren, y a través del fortalecimiento de controles y su seguimiento. En este sentido no tuvimos casos reportados en la línea ética sobre la afectación al respeto y protección a los derechos humanos.

Los derechos humanos que la Compañía contempla en su debida diligencia son:

- Protección de los datos personales
- Privacidad
- Derechos de comunidades indígenas y étnicas
- Protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes
- Libertad de expresión

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

Expandimos nuestra red respetando los derechos de las comunidades

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

El 2023 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, tuvimos los siguientes resultados:

- Ejecutamos consultas previas para 48 sitios, ubicados en 30 municipios, en 9 departamentos de Colombia.
- Hicimos 48 espacios consultivos con resguardos Indígenas y 27 con Consejos Comunitarios.
- Contamos con la participación de 24 comunidades indígenas, y 21 Consejos Comunitarios.

Todo lo anterior, desde un enfoque de derechos, y profundo respeto por los usos y costumbres de las poblaciones impactadas por el proyecto, siendo cuidadosos con el medio ambiente, y siguiendo rigurosamente, las disposiciones normativas nacionales para gestionar de manera positiva, los impactos generados en nuestra operación.

Lo anterior ha contribuido al desarrollo económico de las localidades donde Tigo hace presencia a partir de la contratación de bienes y servicios, relacionados con transporte, hospedaje, alimentación, ferretería, misceláneos y compras menores. En este sentido, nuestros proyectos han incentivado la contratación de mano de obra local, favoreciendo con ello la generación de ingresos de los habitantes y las comunidades étnicas presentes en el territorio.

Respetamos la libertad de expresión

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

Protegemos los datos y la privacidad de nuestros grupos de interés

Seguridad de la información

En el año 2023 Ciberseguridad continuó siendo de gran importancia en la estrategia de la nuestra compañía, lo cual nos permitió seguir fortaleciendo nuestra capacidad de proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de nuestros clientes, empleados y proveedores.

Como aspectos destacados resaltamos,

- Aumento en el nivel de madurez de nuestros controles de ciberseguridad, alineados con el marco NIST CSF.
- Mantenimiento de la ISO 270001 y apoyo en las recertificaciones de la ISO 20000 de la Compañía.
- Alineación del modelo de riesgos de ciberseguridad con Millicom, donde se evalúan riesgos estratégicos, tácticos y operativos.
- Contención exitosa de cerca de **3,6 mil millones** de ciberamenazas (malware, ataques de denegación de servicio, spam, entre otros)
- Gestión de todos los requerimientos asociados a seguridad, provenientes de entes de vigilancia y control y clientes.
- Ejecución más de 30 campañas de sensibilización en cultura de seguridad, pruebas de phishing en línea, con un impacto en más de 5.000 empleados.
- Mantenimiento de todos los controles de acceso (UAM) para garantizar la integridad de los estados financieros bajo estándares SOX.
- Alineación y aplicación de controles de ciberseguridad sobre plataformas OT.
- Evolución de los controles de desarrollo seguro en aplicaciones, clasificación de información, prevención de pérdida de datos, gestión de vulnerabilidades, entre otros.
- Evolución de nuestro GSOC – Centro de operaciones de seguridad global, con el objetivo de mejorar nuestra inteligencia de amenazas, monitoreo y respuesta ante incidentes de ciberseguridad.

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

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

De esta manera, y en conformidad con la regulación vigente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, durante el 2023:

- Bloqueamos un promedio mensual aproximado de 33.412 URL's con contenido asociados al abuso sexual infantil y/o sitios web que operaban apuestas sin autorización del regulador, con el objetivo de evitar que los usuarios pudieran acceder a estos.
- A lo largo del 2023, bloqueamos más de 240 millones de intentos de acceso a páginas con este contenido, con un promedio mensual de 20 millones y un promedio diario de 667 mil intentos, aproximadamente.

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 2023, llevamos a cabo una revisión exhaustiva y un fortalecimiento de nuestro Programa Integral de Protección de Datos Personales, con el objetivo de gestionar de manera efectiva los riesgos de seguridad de la información y asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales de nuestros públicos de interés. Esta iniciativa se materializó a través de actividades orientadas a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en los procesos, entre nuestros colaboradores y mediante el uso de tecnología.

En la implementación de estas medidas, adoptamos el marco internacional de seguridad/ciberseguridad propuesta por el NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de Estados Unidos) y proporcionamos capacitación en seguridad de la información y protección de datos personales a empleados y proveedores.

Nuestros estándares de publicidad están enmarcados en la privacidad del cliente, y se enfocan en garantizar la transparencia y el consentimiento en la recopilación de datos. Esto incluye la protección de datos sensibles y la promoción de la anonimización. Priorizamos la seguridad de los datos, así como el acceso y control por parte de los clientes, cumplimos con las normativas vigentes y promovemos la educación sobre estas prácticas. Además, establecemos una revisión continua para adaptarnos a los cambios legales y tecnológicos, asegurando la efectividad de las campañas publicitarias con respeto a la privacidad.

Asimismo, hemos actualizado y publicado el documento "Requerimientos de datos personales por terceros y bloqueos de contenidos", que detalla el número de solicitudes que recibimos de las Entidades. Puedes encontrar este documento aquí.

TC-TL-220a.4 <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-220a.3 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 campañas de marketing hacía usuarios identificados (por número telefónico, aplicación o correo electrónico), cumplimos con la Ley 2300 y la Ley de Habeas Data, de los cuales nos permiten el uso de los datos del cliente, siempre y cuando, tengamos una correcta contactabilidad de los mismos. Nuestros canales de contactabilidad con el cliente están integrados bajo las reglas de comunicación exigidas dentro de las leyes de tal forma, que se respeten cotidianamente las mismas. Además, intentamos minimizar el contacto con el cliente, para entregar la mejor experiencia posible; esto a través de una correcta segmentación de nuestras bases de datos.

En campañas de marketing hacia usuarios no identificados (por campañas en plataformas digitales como Google Ads, Meta Business Manager, etc.), segmentamos vía audiencias anónimas, sin el fin de coleccionar data personal de los usuarios. En caso de recolectar datos, siempre es por la voluntad del usuario – por ejemplo, vía un formulario para poder ser contactado con una oferta. En dichos contactos, entregamos términos y condiciones, y la política de privacidad aplicada, además recibiendo su consentimiento de ser contactado, permitiendo siempre, según la ley, que el usuario se desuscriba de nuestras comunicaciones cuando así lo desee.

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 2023 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, miembros de Junta Directiva, proveedores 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 la Junta Directiva.

¡Todos participamos activamente del Programa de Ética y Cumplimiento!

- 99% de empleados activos realizaron el entrenamiento de Ética y Cumplimiento, que incluyó temas como el Código de Ética, anticorrupción y antisoborno, conflicto de intereses, entre otros.
- 99% de empleados activos presentaron su declaración anual de conflicto de interés.
- 100% 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.
- 100% de la alta dirección y la Junta Directiva presentaron su declaración anual de conflicto de Interés.
- Efectuamos en lo corrido del año entrenamientos a grupos focales sobre nuestras políticas y el programa.
- Recibimos y gestionamos 257 casos a través de nuestros canales de denuncia en lo corrido del año (97% cerrados, 3% en investigación). Ningún caso estuvo asociado a corrupción **(205-3)**.
- El 100% de nuestro gobierno corporativo (Presidente y Reportes directos – Vicepresidentes) completaron su entrenamiento anual en nuestro código de conducta y políticas de ética y cumplimiento.

En octubre de 2023 obtuvimos reconocimiento por parte de Pacto Global con una buena práctica de desarrollo sostenible, por nuestro entrenamiento anual del programa de ética y cumplimiento, para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (Lucha contra la corrupción).

Tenemos cero tolerancia ante la corrupción

(2-23) (2-29)

Nuestros canales de denuncia estuvieron disponibles todo el año para nuestros grupos de interés para consultas y/o denuncias frente a posibles faltas a la ética:

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

Regulación y relaciones institucionales

El principal objetivo regulatorio del 2023 fue la disminución de los costos asociadas con los permisos de uso del espectro mediante la revisión de las condiciones de valoración de los permisos, indexación de los pagos diferidos, garantías a otorgar a favor del MINTIC por el uso del recurso escaso y el reconocimiento de los valores asociados a los despliegues por obligaciones de cobertura, los que desde la Ley 1978 de 2019, hacen parte de los costos por el uso del espectro. Este objetivo se trazó en razón a los procesos de renovación de espectro de las bandas de 1900MHz y AWS que Tigo debería llevar a cabo en este año, así como la anunciada subasta de espectro para tecnología 5G, subasta en la que participó de forma asociada en una unión temporal. En línea con este objetivo, Tigo desarrolló mesas de trabajo con los reguladores, insumos técnicos, consultorías y posturas gremiales, que buscarán construir en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro, entre otras entidades, modificaciones regulatorias que lograron los siguientes resultados:

- Disminución de los costos de renovación en el año 2023, para la banda de 1900-MHz, tomando como referencia los costos de asignación de la renovación de 1900MHz, que sucedió en el año 2019.

- En línea con lo anterior, se desarrolló una gestión organizada gremialmente para la modificación de las condiciones de indexación de los pagos diferidos por el espectro en la Res. MinTIC 3227 de 2023.
- Adicional, se participó en el proceso regulatorio que conllevó modificaciones del régimen de garantías por la asignación de uso de espectro en la Res. MinTIC 4121 de 2023.
- Así mismo, se logró el ajuste de las condiciones para la presentación de proyectos, aprobación y reconocimiento de las inversiones asociadas con las obligaciones de hacer, como parte de pago de los permisos de uso del espectro, lo que permitirá disminuciones adicionales de costos en la Res. 3617 MinTIC de 2023.
- En paralelo, continuamos el despliegue de las obligaciones de la subasta de 700Mhz, lo que requirió el trabajo conjunto entre el MinTIC, MinDefensa, MinInterior y Tigo logrando llegar a más de mil sitios móviles nuevos instalados en las zonas más apartadas del país.
- Finalmente, el año terminó con la subasta de espectro, en la cual Tigo aportó con comentarios y modificaciones a las condiciones de subasta, que resultaron en la adjudicación de 80 MHz de espectro en la banda de 3.500 MHz para la Unión Temporal de Tigo y Movistar, lo que nos habilita para prestar servicios 5G a nuestros usuarios desde el año 2024.

Durante el año 2023, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de garantizar las directrices emitidas por el gobierno colombiano en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución 5050 de 2016 sobre neutralidad de la red, cero rating e interconexión. De esta manera protegemos el derecho de nuestros usuarios de acceder y utilizar cualquier contenido o aplicación lícita de manera libre y mantenerse informado sobre las condiciones de la prestación de los servicios.

Condiciones regulatorias del mercado y competencia para los servicios móviles.

En materia de mercado, Tigo participó activamente en las propuestas regulatorias llevadas a cabo por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), entidad que promovió en conjunto con el sector intervenciones regulatorias necesaria para mejorar el mercado de telecomunicaciones del país, siendo las más relevantes:

- Expedición de la Res. CRC 7151 de 2023 con la que se busca facilitar el proceso de portación o cambio de operador actualizando las causales de rechazo y fortaleciendo mecanismos para reducir el fraude por suplantación de identidad. Esta modificación, corrige algunos aspectos en el proceso de portabilidad, que dificultaba en la práctica, que los usuarios se migraran de operador.

- Implementación de la Res. CRC 6522 de 2022, que actualizó el régimen de acceso uso e interconexión, mejorando los procedimientos de desconexión y garantías aplicables a las relaciones de interconexión, así como habilitando las interconexiones en tecnología VoLTE, entre otras modificaciones que fueron implementadas durante el 2023.
- Discusión sectorial del proyecto de “Medidas regulatorias para la intervención del mercado de servicios móviles”, que busca la imposición de medidas generales para corregir la falla de mercado de falta de competencia efectiva identificada por la CRC en el mercado de servicios móviles. En este frente, Tigo aportó con propuestas e insumos técnicos para la necesaria intervención del mercado en búsqueda de disminuir la concentración del mercado. La decisión regulatoria de intervención está planteada por la CRC para el primer trimestre del 2024.

(206-1) TC-TL-520a.1 Adicionalmente no tuvimos procesos en firme cómo resultado de procedimientos legales asociados con comportamiento anticompetitivo.

Gestión responsable de la cadena de abastecimiento

ASG	3-3 Asunto relevante	ODS	GRI	TCFD
Social	Gestión responsable de la cadena de suministro		(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.

Contamos con el compromiso de cumplimiento todos nuestros proveedores al 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
764	177	941

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

El desempeño de los proveedores es monitoreado de manera periódica. Por ello diseñamos estrategias a la medida según la categoría de compra y su impacto dentro de nuestra operación.

(308-1)(414-1) Contamos con 49 proveedores clasificados como estratégicos y apalancables con los cuales emprendimos las siguientes acciones:

- Seguimiento trimestral al cumplimiento de los compromisos contractuales.
- Auditorías de campo.
- 73% (36 proveedores) cuentan con la evaluación de sostenibilidad de los cuales 25 cuentan con evaluación vigente. Ningún proveedor es nuevo.
- Capacitación en criterios de ASG a 57 proveedores equivalentes al 78% de los 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 y respetamos 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:

- Se respetan 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.
- Contamos con acuerdos con todas 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 y EGEDA en los términos

establecidos y según sus respectivas modificaciones. Así mismo, se continúan ejecutando los acuerdos suscritos con las sociedades DASC y REDES, quienes representan a los directores y escritores audiovisuales, respectivamente, en relación con el derecho de remuneración que les asiste por la comunicación pública de las obras audiovisuales.

- Respecto a la Sociedad de Gestión Colectiva ACTORES, en el 2023 se concertaron con dicha Sociedad las condiciones de uso y remuneración por la comunicación pública de las obras, acuerdo que se viene ejecutando con normalidad dando fin a la controversia que existía entre las partes.

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 Sistema de Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2023, 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 2023 se encuentra revelada en detalle en el Informe Especial de Grupo Empresarial.

En el 2023, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. no celebró ninguna operación con sus administradores.

Sistemas de gestión y calidad corporativa

En 2023 el Sistema de Gestión Integral continúa aportando a la transformación imparable y las expectativas de los grupos de interés. Gestionamos de manera exitosa las verificaciones internas y externas por parte de entes de control, juntas directivas, comités directivos, clientes y los grupos empresariales MIC y EPM.

Pensando en una operación con mayor calidad, más sostenible y que evoluciona hacia un futuro mejor. Logramos rediseñar el 30% de las actividades del Sistema de Gestión Integral; generando eficiencias de tiempo, articulación de procesos y mejora en la ejecución de actividades.

Evaluación a la gestión corporativa

Las evaluaciones interna y externa realizadas a la gestión corporativa durante 2023 concluyeron que la Compañía ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 45001 y RUC¹³ (Calificación de 89/100 en la verificación externa, 3 puntos porcentuales más que en 2022); ha demostrado la capacidad para lograr que se cumplan las condiciones de los productos y servicios incluidos en el alcance de las certificaciones, así como la política y los objetivos corporativos. En este sentido, podemos afirmar que la gestión de Tigo es adecuada, conveniente, eficiente, eficaz y efectiva. Este proceso nos permite asegurar la certificación recibida para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y sus Filiales en el año 2022 y que se encuentra vigente por 5 años hasta el 2026.

Sistema de control interno

TIGO cuenta con un sistema de control interno que se ha venido consolidando a través de los años, y que incorpora principios, componentes y buenas prácticas, así como la aplicación

¹³ Registro Uniforme para Contratistas

de los lineamientos establecidos en el marco integrado de Control Interno COSO. Partiendo de los componentes y principios que conforman el sistema de control interno, se desarrolló y aplicó un plan de trabajo durante el año 2023, que permitió un aseguramiento razonable de nuestro ambiente de control, con la finalidad de generar confianza en los grupos de interés y aportar a la sostenibilidad de la Compañía.

Asimismo, reconociendo la importancia de continuar trabajando en la consolidación de una cultura orientada al autocontrol y al fortalecimiento permanente de nuestro sistema de control interno, realizamos campañas tanto de sensibilización como de capacitación enfocado en Controles SOX; los cuales son fundamentales para la consecución de los objetivos de la Compañía, y permiten, entre otros, gestionar adecuadamente los riesgos financieros, 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 aplicable a la Compañía en materia de Control Interno.

Adicionalmente, contamos con órganos de control tanto internos como externos que dentro de sus objetivos incluyen el de supervisar y monitorear el cumplimiento del marco de Control Interno definido por la alta dirección y por los entes de control, garantizando así su mejoramiento continuo y velando porque se incorporen los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión en todos los procesos y roles al interior de Tigo.

Durante el año 2023, se dio continuidad al trabajo iniciado desde enero de 2019, con la inclusión de Millicom, en la bolsa de valores Nasdaq, lo cual implica que nuestra Compañía está sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, en adelante “SOX”, que busca fortalecer la transparencia de la información financiera y disminuir riesgos asociados al fraude y/u omisión. Trabajamos en la estabilización, fortalecimiento, simplificación y mejoramiento continuo de los controles SOX, identificando e implementando actividades encaminadas a gestionar el riesgo, generando valor agregado, optimizando los recursos, logrando así un desempeño estable en el ambiente de control interno.

Continuamos con seis procesos de negocio incluidos en este alcance: (i) Activos Fijos, (ii) Compras a pagar, (iii) Ventas a cobrar, (iv) Cierre e informes financieros, (v) Tesorería y (vi) Nómina; más un proceso Transversal 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 por parte de los auditores externos, no se identificó ninguna deficiencia material ni significativa en el ejercicio SOX de 2023.

Gestionamos los riesgos

Gestión de Riesgos

ASG	3-3 Asunto relevante	GRI	TCFD
Gobernanza	Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable	205-1	2-Estrategia-Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima que la

ASG	3-3 Asunto relevante	GRI	TCFD
	Gestión de Riesgos ESG		<p>organización ha identificado en el corto, medio y largo plazo</p> <p>3- Gestión de riesgos</p>

En el año 2023 continuamos trabajando en el fortalecimiento de la cultura de riesgos a través del monitoreo y seguimiento a los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, este proceso se ejecuta de forma continua y se aborda como una herramienta de gestión que contribuye a la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y garantiza la sostenibilidad y la continuidad de la operación.

- Contamos con mapas de riesgos en todos los procesos de la cadena de valor asegurando la adecuada administración de eventos que puedan impactar la operación de la compañía.
- Finalizamos con 31 riesgos estratégicos, los cuales cuentan con indicadores de gestión que permiten ser monitoreados de forma periódica por los Gestores y Vicepresidentes responsables de los mismos. Cada riesgo cuenta con los controles que garantizan un ambiente de control adecuado para la compañía.
- Acompañamos el análisis de riesgos de proyectos y contratos relevantes para anticipar posibles escenarios de riesgos y la definición de mecanismos de control apropiados para su mitigación.
- Desplegamos estrategias de formación y sensibilización a todos los colaboradores en los diferentes medios de comunicación corporativos, a través de los cuales se transmitieron experiencias, conocimientos y habilidades básicas sobre la gestión de riesgos.
- Compartimos la información relevante sobre la gestión de riesgos a la Alta Gerencia y al Comité de Auditoría como buena práctica de gobierno corporativo, asegurando el conocimiento del comportamiento de los riesgos y el respaldo por parte de este grupo de interés.

Gestión de la continuidad del negocio

Hemos alcanzado una identificación exhaustiva de nuestros proveedores críticos, contribuyendo de manera significativa a la mejora de nuestra cadena de suministro y a la reducción de riesgos potenciales. En paralelo, lideramos con éxito la integración de estos proveedores en la gestión de la continuidad mediante la implementación de Planes de Continuidad de Negocio (PCN) y la realización de pruebas conjuntas.

En el ámbito de las pruebas, revisamos y optimizamos nuestra metodología, abordando 18 Planes de Recuperación ante Desastres (DRP) y Planes de Continuidad de Negocio (BCP). Nos centramos especialmente en aplicaciones y procesos críticos para garantizar su funcionalidad y eficacia.

Con el objetivo de fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante amenazas digitales, organizamos dos sesiones específicas para el equipo de gestión de crisis (CRT y CMT) en respuesta a incidentes de ciberataque.

Durante las pruebas de BCP, identificamos 38 lecciones aprendidas, cada una de las cuales se acompañó de un plan de mejora detallado, buscando optimizar nuestra preparación ante situaciones adversas. Asimismo, llevamos a cabo una revisión exhaustiva del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA), lo que resultó en una actualización del Modelo de Evaluación de Crisis (MEC) para mantenernos alineados con las cambiantes dinámicas operativas.

En términos de adaptabilidad, actualizamos nuestro Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), incorporando directrices específicas que evidencian nuestra capacidad de adaptación a las tecnologías emergentes.

Nuestros indicadores de desempeño reflejan el éxito de estas iniciativas, respaldando el 94% de procesos críticos mediante BCP y garantizando que el 86% de aplicaciones críticas estuvieran respaldadas por DRP. Cada lección aprendida durante las pruebas se acompañó de planes de mejora, consolidando así nuestro compromiso con la excelencia operativa y la resiliencia ante desafíos.

Estándares de sostenibilidad

La compañía realiza su informe en referencia a los Estándares GRI¹⁴, SASB Y TCFD¹⁵ 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 Colombia¹⁶.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI		
GRI 2: Contenidos generales		Ubicación
2-1	Nombre legal	8
	Naturaleza de la propiedad y su forma jurídica.	8
	Ubicación de la sede central	8
	Países donde opera	14
2-2	Entidades incluidas y estados financieros	8-23
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia, fecha de publicación.	6
	Punto de contacto	7
2-4	Actualizaciones	41
2-5	Verificación externa	7
2-6	Sector, actividades y cadena de valor	12-64
2-7, 2-8	Total colaboradores	47
2-9	Estructura de gobernanza y composición	9
2-10	Órganos de gobierno	9
2-11	Junta directiva principales y suplentes	10
2-12	Funciones de la junta directiva	10
2-13	Delegación de autoridad	10
2-14	Funciones junta directiva en ASG.	36
2-15	Conflictos de interés	10
2-16	Comunicación de asuntos críticos	10
2-17	Conocimientos del máximo órgano de gobierno	36
2-20	Proceso para determinar la remuneración	10
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
2-23	Compromisos y políticas	55-62-63-64-73-75
2-24	Incorporación de los compromisos y las políticas	55, 64
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	34,73
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	73
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	23
2-28	Afiliación a asociaciones	13
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	36, 46,54,56,75
2-30	Convenios de negociación colectiva	53
GRI 3: Temas materiales		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	36-37
3-2	Temas materiales	37-38
3-3	Gestión de los temas materiales	7-16-24-33-39-41-46-57-62-63-71-73-77

14 GRI 1: fundamentos 2021. No se aplica ningún estándar sectorial de GRI.

15 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

16 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	24
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ASG	36
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Atracción y retención del talento	46
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, 62
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Productos y servicios responsables. Derechos humanos.	62
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión responsable cadena de suministro	63

GRI 205: Anticorrupción			
Descripción	Asunto material	Página	
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gestión de Riesgos ESG	72
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza ética	73
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobernanza ética	74

GRI 301: Materiales			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Economía circular	SD
301-2	Insumos reciclados		39
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		39

GRI 302: Energía			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cambio climático	44
302-2	Consumo energético fuera de la organización		45
302-3	Intensidad energética		44
302-4	Reducción del consumo energético		44-45-46
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos		43-44-45

GRI 305: Emisiones		Página	
GRI	Descripción	Asunto material	Página
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático	42
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		42
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		42
305-4	Intensidad de emisiones		44
305-5	Reducción de las emisiones de GEI		42-43-44-45
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		43

GRI 306: Residuos			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	Economía Circular	41
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		39
306-3	Residuos generados		41
306-4	Residuos no destinados a eliminación		41

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	63-64

GRI 401: Empleo			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Atracción y retención del talento	50
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		47

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	48
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		48

GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Igualdad, inclusión y diversidad laboral	47

GRI 406: No discriminación			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derechos humanos	62

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva		Página	
GRI	Descripción	Asunto material	Página
407-1	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	54-62

GRI 413: Comunidades locales			
GRI	Descripción	Asunto material	Página
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Productos y servicios responsables. Derechos humanos.	57-62

GRI 414: Evaluación social de los proveedores		Página	
GRI	Descripción	Asunto material	Página
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Gestión responsable cadena de suministro	63-64

GRI 418: Privacidad del cliente		Página	
GRI	Descripción	Asunto material	Página
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Derechos digitales	77

Estándar SASB- Servicios de Telecomunicaciones		
Código SASB	Métrica/Tema	Página
TC-TL-130a.1.	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	39,40
TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	71
TC-TL-220a.3	Sanciones asociadas a privacidad de datos del cliente	23
TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	71

Estándar SASB- Servicios de Telecomunicaciones		
Código SASB	Métrica/Tema	Página
TC-TL-440a.1.	(1) Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados, y (4) depositados en un vertedero	33
TC-TL-520a.1	Sanciones cómo resultado de procedimientos legales asociados con regulaciones de comportamiento anticompetitivo	68

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