

INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD REGULAR

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ

Período Auditado 2013

DIRECCIÓN SERVICIOS PUBLICOS

Bogotá, mayo de 2014

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Contralor de Bogotá	Dr. Diego Ardila Medina
Contralor Auxiliar	Dra. Ligia Botero Mejía
Director Sectorial	Dr. José Hermes Borda García
Subdirector de Fiscalización	Dra. Nidian Viasus Gamboa
Gerente	José Vicente Berardinelli Solano
Equipo de Auditoría	Blanca Cecilia Casallas Contreras Claudia Marcela Espinosa Suárez Mónica Celis Yáñez Sonia Amparo Zárate Carvajal María Clara Leal Rincón Dairo García Bedoya Arnulfo Velásquez Luis Eduardo Cañas Rodríguez Eduardo Henry Villarroel Sierra Jorge Yibe Marín Cárdenas Gloria Adriana Ladino Sierra

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. DICTAMEN.....	8
2. RESULTADOS DE AUDITORIA.....	21
2.1 COMPONENTE CONTROL DE GESTION.....	21
2.1.1 Gestión Contractual.....	21
2.1.1.1. <i>Contrato número 4600013283.....</i>	<i>25</i>
2.1.1.2. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria en el Contrato número 4600013280.....</i>	<i>25</i>
2.1.1.3. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria al CONTRATO NUMERO 4600013373 SUSCRITO CON CORAL DELGADO & ASOCIADOS SAS.....</i>	<i>28</i>
2.1.1.4. <i>Hallazgo Administrativo en los contratos adicionados y prorrogados en la vigencia auditada.....</i>	<i>30</i>
2.1.1.5. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria contrato 4600004302 Suscrito Con SERVIENTREGA.....</i>	<i>31</i>
2.1.1.6. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria en el contrato No. 4200004543 suscrito SERADMI.....</i>	<i>33</i>
2.1.1.7. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria a los contratos 4600010369 y 4600011917 suscritos con DATAPOINT.....</i>	<i>36</i>
2.1.1.8. <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria al Contrato 4600012955.....</i>	<i>37</i>
2.1.1.9 <i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria en la suscripción de convenios y contratos administrativos.....</i>	<i>39</i>
2.1.1.10 <i>Hallazgo Administrativo por inconsistencia en el reporte SIVICOF.....</i>	<i>41</i>
2.1.2 Rendición y Revisión de la Cuenta.....	42
2.1.3 Legalidad.....	42

2.1.4 Gestión Ambiental.....	43
2.1.4.1 <i>Gestión Ambiental Institucional Interna</i>	46
2.1.4.1.1 <i>Uso eficiente del agua</i>	46
2.1.4.1.2 <i>Uso eficiente de la energía</i>	47
2.1.4.1.3 <i>Uso eficiente de los materiales</i>	48
2.1.4.1.3.1 <i>Residuos convencionales</i>	48
2.1.4.1.3.2 <i>Residuos peligrosos y electrónicos</i>	49
2.1.4.1.3.3 <i>Material Reciclado</i>	51
2.1.5 Tecnologías de la Información.....	55
2.1.5.1 <i>Hallazgo Administrativo Contrato 4600012897 suscrito con COLVATEL</i>	55
2.1.6 Sistema de Control Fiscal Interno.....	62
2.1.6.1 <i>Hallazgo Administrativo: funcionamiento y desactualización de la información de la intranet de ETB</i>	65
2.1.6.2 <i>Hallazgo Administrativo: calidad de la información como respuesta a requerimientos de la Contraloría de Bogotá D.C.</i>	67
2.1.7 Plan de Mejoramiento.....	67
2.2 COMPONENTE: CONTROL DE RESULTADOS.....	67
2.2.1 Evolución de la Empresa Frente al Sector.....	67
2.2.1.1 <i>Entorno de las telecomunicaciones Global, América Latina, Colombia y ETB</i>	69
2.2.1.1.1 <i>Entorno de las telecomunicaciones en Colombia</i>	69
2.2.1.1.1.1 <i>Telefonía fija o línea básica</i>	70

2.2.1.1.1.2 Telefonía móvil.....	71
2.2.1.1.1.3 Internet.....	72
2.2.1.1.1.4 Internet Fijo.....	73
2.2.1.1.1.5 Internet Móvil.....	73
2.2.1.1.1.6 Televisión.....	74
2.2.1.1.2 Situación y resultados de la ETB frente al Sector.....	74
2.2.1.1.2.1 Telefonía Fija.....	75
2.2.1.1.2.2 Internet Fijo.....	76
2.2.1.1.2.3 Internet Móvil.....	77
2.2.1.1.3 Resultados y tendencias en la prestación de los servicios por parte de ETB.....	78
2.2.1.1.3.1 Línea fija.....	79
2.2.1.1.3.2 Internet fijo.....	80
2.2.1.1.3.3. Internet Móvil.....	81
2.2.1.1.3.4 Telefonía móvil.....	81
2.2.1.1.4 Ingresos de operación ETB.....	82
2.2.2. Plan Estratégico Corporativo–PEC 2012-2016, Yo Transformo ETB.....	83
2.2.2.1 Avance de los Programas Estratégicos –PEC- en el 2013.....	85
2.2.2.1.1 Programa Estratégico Servicios N-Play.....	85
2.2.2.1.2 Programa Estratégico Potencialización de Regionales.....	90
2.2.2.1.3 Programa Estratégico Servicios Móviles.....	90
2.2.2.1.4 Programa Estratégico Servicio WIFI.....	91

2.2.2.1.5 Programa Estratégico Excelencia en el Servicio.....	91
2.2.2.1.6 Programa Estratégico Gestión Estratégica del Cliente.....	93
2.2.2.2 Hallazgo Administrativo indicadores de gestión del PEC.....	96
2.2.2.3 Hallazgo Administrativo modificaciones al PEC sin la aprobación de Junta Directiva.....	98
2.2.3 Peticiones, Quejas y Recursos.....	100
2.2.3.1 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria por sanciones pagadas en la vigencia 2013.....	104
2.3. COMPONENTE: CONTROL FINANCIERO.....	109
2.3.1 Estados Contables.....	109
2.3.1.1 Operaciones Recíprocas.....	109
2.3.1.2 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, Cuenta 14 Incertidumbre – Cartera.....	113
2.3.1.3 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria para: Cuentas 14 Correspondientes a: – Cartera Llano y Operadores Internacionales.....	118
2.3.1.4 Cuenta 16050101 y 16050201 Terrenos Urbanos y Rurales.....	120
2.3.1.5 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por Valor de \$127.588.281.844 Generado Por Incertidumbre en las Cuentas 16150101 Edificaciones en Curso, 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas y 16159002 Otras Construcciones en Curso no Financiadas.....	120
2.3.1.6 Hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria, por valor de \$563.266.686 - Cuenta 1961 Responsabilidades Corto Plazo - (P.G.C.P. 147084).....	125
2.3.1.7 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por Valor de \$20.719.752.555 – Proyecto N-PLAY, Cuenta 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas.....	132
2.3.2 Gestión Financiera de ETB.....	135

2.3.2.1 Hallazgo Administrativo-Sobrevaloración del EBITDA.....	140
2.3.2.2 Portafolio Inversiones Financieras.....	142
2.3.2.2.1 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal por pérdida de recursos por pago de intereses y deficiencias en Planeación Financiera en Emisión de Bonos.....	145
2.3.2.3 Deuda Pública.....	149
2.3.2.4 Estudio -Venta Accionaria del 25% de ETB en Colombia Móvil-TIGO.....	151
3. OTRAS ACTUACIONES.....	155
3.1 SEGUIMIENTO A CONTROLES DE ADVERTENCIA Y/O PRONUNCIAMIENTOS.....	155
3.2 ATENCION DE QUEJAS.....	155
3.2.1 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria al suscribir el contrato No.4600011321 con TRANS ARAMA.....	157
3.2.2 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria en el Contrato No. 4600012490 con COLVATEL.....	161
3.2.3 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal, disciplinaria y penal en los Contratos 4600011321 y 4600012897.....	164
3.3 BENEFICIOS DEL CONTROL FISCAL.....	166
4. ANEXOS.....	168
4.1 CUADRO DE OBSERVACIONES DETECTADAS Y COMUNICADAS.....	168
4.2 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	169

1. DICTAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

Doctor

SAUL KATTAN COHEN

Presidente

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

Ciudad

Asunto: Dictamen de Auditoría vigencia 2013

La Contraloría de Bogotá con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política y el Decreto 1421 de 1993, practicó Auditoría modalidad regular a la entidad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, el examen del Balance General a 31 de diciembre de 2013 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013; (cifras que fueron comprobadas con las de la vigencia anterior), la comprobación de las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables, la evaluación y análisis de la ejecución de los planes y programas de gestión ambiental y de los recursos naturales, la evaluación al Sistema de control interno y el cumplimiento al plan de mejoramiento.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Contraloría de Bogotá. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para el cumplimiento de la misión institucional y para la preparación y presentación de los estados contables, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias. La responsabilidad de la Contraloría de Bogotá consiste en producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por la administración de la entidad, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales; y la calidad y eficiencia del Sistema de Control Interno, y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

El informe contiene aspectos administrativos, financieros y legales que una vez detectados como deficiencias por el equipo de auditoría, fueron corregidos (o serán corregidos) por la Administración, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la

organización y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría de Bogotá; compatibles con las de general aceptación; por tanto, requirió, acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El control incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan la gestión de la entidad, las cifras y presentación de los Estados Contables y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Los hallazgos se dieron a conocer a la entidad, las respuestas de la administración fueron analizadas y se incorporaron en el informe, las que fueron debidamente soportadas.

1.1. CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO

Con base en la calificación total de 55,76 puntos, sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, la Contraloría de Bogotá D.C., no fenece la cuenta de la entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2013.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA AUDITADA			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Gestión	59,81	30	17,94
2. Control de Resultados	59,00	40	23,6
3. Control Financiero	47,4	30	14,22
Calificación total		100,00	55,76
Fenecimiento	No se Fenece		
Concepto de la Gestión Fiscal	Desfavorable		

RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL FENECIMIENTO	
Rango	Concepto
80 o más puntos	FENECE
Menos de 80 puntos	NO FENECE

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

RANGO DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL	
Rango	Concepto
80 o más puntos	FAVORABLE
Menos de 80 puntos	DESFAVORABLE

Los fundamentos de este pronunciamiento se presentan a continuación:

1.1.1 Control de Gestión

La Contraloría de Bogotá como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el concepto del Control de Gestión, es Desfavorable, como consecuencia de la calificación de 59,81 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

CONTROL DE GESTIÓN ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Gestión Contractual	50	60%	30
2. Rendición y Revisión de la Cuenta	75,5	5%	3,78
3. Legalidad	72,7	5%	3,63
4. Gestión Ambiental	80	5%	4
5. Tecnologías de la informa y las comunica. (TICS)	80	5%	4
6. Control Fiscal Interno	66,6	15%	9,99
7. Plan de Mejoramiento	88	5%	4,4
Calificación total		100%	59,81
Concepto de Gestión a emitir	Desfavorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE GESTIÓN			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Comisión de auditoría

Gestión Contractual

Como resultado de la Auditoría en la Contratación, se observó el mayor número de contratos en la tipología de suministro de bienes en general en un 30% por valor de \$280.201.0 millones; seguido por Servicios de Outsourcing con 26 contratos por valor de \$161.307.9 millones; el mayor valor en este último concepto corresponde a contratos suscritos con CONTAC CENTER AMERICAS por la suma de \$142.527.1 millones en la vigencia auditada. Gran parte de estos contratos corresponden a prórrogas y adiciones de vigencias anteriores.

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

Respecto de los contratos de servicios profesionales suscribieron el 14,67% por valor de \$134.565.5 millones que en relación con la vigencia 2012 tuvo un incremento en valor de \$39.810.0 millones en 132 contratos. Los contratos de suministro de bienes en general suscribieron el 30,54%, que frente a la vigencia anterior aumentó en valor \$84.007.2 millones en 46 contratos.

En cuanto a los profesionales en derecho a través de “prestación de servicio” en la vigencia auditada, la ETB suscribió 24 contratos que sumado el valor del contrato y las adiciones sin contar el valor de las primas de éxito, la ETB ha pagado aproximadamente \$8.174.1 millones. En algunos contratos la ETB pactó prima de éxito y desconoce dichas sumas,¹ y contrata profesionales en derecho que si bien son competentes en su disciplina también es cierto que genera costos muy altos para las arcas del Distrito, respecto del pago fijo como de las primas de éxito pactadas. Se observa que las actuaciones de ETB no son consecuentes con el principio de austeridad en el gasto suscrito con recursos públicos como lo señala el fallo del Consejo de Estado 1330 de 2011.

Del universo de la contratación para la vigencia auditada, en cuanto a las modificaciones se observa que el 15% corresponde a adiciones y adición-prórroga por valor de \$126.572.7, lo que evidencia presuntamente que la ETB no cumple con el principio de planeación pues desde la etapa precontractual no tiene definida claramente la necesidad del bien o servicio a contratar. Aparentemente no realiza los estudios previos a la etapa de legalización de los contratos lo que conlleva a un desgaste administrativo adicionando y prorrogando tanta veces como quedó detallado en el cuerpo del informe.

En El contrato No. 4600013283 las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB y que se desarrolla en el cuerpo del informe, se observa un presunto detrimento fiscal con relación al pago pactado como suma fija de \$579.373.600 millones incluido IVA, que corresponde al valor de los recursos que el Distrito tiene en ETB. Adicionalmente y en el momento que ocurra el pago de la prima de éxito correspondiente al 0.418% más IVA sobre el cupo de endeudamiento utilizado por ETB.

Al contrato No. 4600013280 las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB y que se consignaron y desarrollaron en el texto del presente informe se estableció un presunto detrimento fiscal respecto al pago por la ejecución de este contrato teniendo en cuenta que el contrato es ley para las partes con relación al pago pactado \$82.035.200 millones incluido IVA que corresponde al valor de los recursos que el Distrito tiene en ETB.

¹ Oficio 02-ETB-140-14

Respecto al contrato No. 4200004543 en las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB respecto al pago del último año del canon de arrendamiento, teniendo en cuenta que la empresa aparentemente no realizó un análisis del espacio físico de sus diferentes centrales y así poder optimizar los recursos públicos que administra valor del presunto detrimento por valor de \$126.313.304 millones incluido IVA, que corresponde al valor de los recursos que el Distrito tiene en ETB.

Gestión Ambiental

Para la vigencia de 2013, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A., presenta una gestión aceptable y cumple con el Plan de Acción para el año 2013, y lo establecido en el acta de concertación del documento del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA con la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA. No obstante, es necesario que fortalezca aspectos internos que tienen que ver con la conformación del Equipo de Gestión Ambiental - EGA, el cual, por su estructura, no tiene la capacidad, para el desarrollo integral, y atender los diferentes frentes de la problemática ambiental de la empresa, teniendo en cuenta que se están ejecutando proyectos de inversión de gran envergadura por un lado y por otro, su dimensión, como una gran empresa y sus 44 sedes, en el Distrito Capital, y de esta manera de cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1299 del 30 de abril de 2008, *“Por el cual se reglamenta el Departamento de Gestión Ambiental de las empresas a nivel industrial y se dictan otras disposiciones”*.

Sistema de Control Interno

De conformidad con la metodología para evaluar el Sistema de Control Interno adoptada por la Contraloría de Bogotá D.C. mediante la Resolución 055 de 2013, se concluye que la ETB ha cumplido con la implementación de instrumentos formales del sistema de control interno, sin embargo al evaluar los resultados de la gestión obtenidos por la Empresa para la vigencia 2013, se observa que el Sistema de Control Interno a pesar que cumple con todas las formalidades, en términos prácticos es muy general, superficial, retórico, poco eficaz e ineficiente, no hace alusión y menos profundiza temas críticos, susceptibles y necesarios de ser mejorados, lo que hace imperativo que esos instrumentos cumplan con la razón por la cual fueron contratados, aborden problemas ciertos, se acerquen a la realidad de los problemas que pretenden controlar, operen y faciliten el cumplimiento de los objetivos, planes corporativos y permanencia de la ETB en un entorno de competencia globalizada.

1.1.2 Control de Resultados

La Contraloría de Bogotá como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el concepto del Control de Resultados, es Desfavorable, como consecuencia de la calificación de 59 puntos, resultante de ponderar el factor que se relaciona a continuación:

CONTROL DE RESULTADOS ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Evolución del sector	50	30	15
2. Cumplimiento Planes Programas y Proyectos	66,66	30	19,99
3.PQRs	60,00	40	24
Calificación total		100,00	59,00
Concepto de Gestión de Resultados	Desfavorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE RESULTADOS			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Comisión de auditoría

Evolución de la Empresa en el Sector y Plan Estratégico

Del análisis de la serie histórica, desde la vigencia 2006 hasta el cierre del 2013, se observó que los ingresos operacionales de la empresa presentan una tendencia decreciente. Durante los últimos tres años 2011-2013 se han perdido ingresos acumulados en la prestación de los servicios en un (-7,19%), esto a pesar del repunte positivo de la vigencia 2012-2013 donde se alcanzó un leve crecimiento de dichos ingresos en un 1,31%.

Igualmente, son críticos los resultados de la empresa, por la creciente pérdida de usuarios que ha tenido en los últimos años, por las diversas situaciones descritas ampliamente en este informe, ocasionando pérdida de mercado frente a sus principales competidores, los cuales, por el contrario han ganado terreno ya que no han perdido su base de usuarios y por el contrario han incrementado los mismos. Para la empresa, dicha situación es el reflejo de una posible deficiente gestión de mercadeo, estrategias de servicios y tarifas no ajustadas a la realidad del mercado, deficiente prestación final de servicios y la pésima atención al usuario.

En cuanto al avance del Plan Estratégico Corporativo, se observan aspectos críticos, el primero, tiene que ver con la falencia en el proceso de planeación en el adecuado diseño de indicadores que midan objetivamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sin que se integren factores o variables que generen sesgos en los resultados de los mismos. El segundo, con la falta de articulación de la alineación o secuencia metodológica de los componentes estratégicos del PEC, que permitan a su vez un fácil seguimiento y verificación del cumplimiento periódico en el contexto del PEC; y tercero, que se desconocen las competencias de las instancias establecidas en la aprobación de modificaciones al PEC, denotando a su vez, la falta de atención a las instancias de seguimiento y control, cuyas directrices son desconocidas y no tenidas en cuenta.

Del desarrollo de la auditoría y la necesidad de información por parte de este equipo auditor, se evidenció la falta de coordinación, articulación y unificación de la información y resultados de la empresa de manera uniforme, concreta y precisa, en un área que conozca y de cuenta sobre resultados de los distintos procesos en cuanto al avance de programas, proyectos, contratos, acciones y actividades adelantadas por las diferentes áreas. Esto en razón a que la información se reportaba parcial e incompleta por proceder de distintas instancias sin que existiera una unificación previa, de acuerdo con lo requerido, antes de su entrega a este equipo auditor, lo cual generó contratiempos y demoras, ya que muchas veces fue necesario reiterar solicitudes de información ya cursadas.

En consecuencia, se evidencia que los resultados de la gestión no ha sido efectiva frente a sus directos competidores al cierre de la vigencia 2013. Sin embargo, se espera, con la estrategia de actualización tecnológica se logre ofrecer servicios de punta y recuperar el mercado con mejores ingresos.

Peticiones Quejas y Recursos

Durante la vigencia de 2013 se presentaron 3.818.543 PQR's, lo que continúa reflejando la inconformidad de los usuarios por la calidad en la prestación del servicio. Si se compara este indicador frente al total de usuarios al cierre de la vigencia 2013, que fue de 1.529.879 (incluyendo usuarios de líneas, e internet + línea), arroja un indicador de 2,5 –PQR's- por usuario.

Una de las consecuencias de la mala atención a los usuarios se evidencia en el retiro de los mismos, puesto que en la vigencia en estudio se puede observar que se retiraron 111.268 usuarios con sólo línea telefónica al pasar de 1.641.147 en el 2012 a 1.529.879 en el 2013; y usuarios de línea + internet 16.983 al pasar de 551.607 en 2012 a 534.624 en 2013.

Otra de las consecuencias de la mala atención de los clientes es la que origina las multas que imponen los respectivos órganos de control por silencios administrativos positivos. En cuanto a este tema se pudo observar que aunque se efectuaron recuperaciones del proveedor Contac Center Américas, por parte de la ETB, al término de la vigencia tiene pendiente por recuperar una suma importante de estos, lo que evidencia debilidades en la gestión de la recuperación.

1.1.3 Control Financiero

La Contraloría de Bogotá como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control Financiero es Desfavorable, como consecuencia de la calificación de 47,4 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

CONTROL FINANCIERO ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Estados Contables	42	70	29,4
2. Gestión financiera	60	30	18
Calificación total		100,00	47,4
Concepto de Gestión Financiero	Desfavorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO FINANCIERO			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Comisión de auditoría

Estados Contables

En la vigencia 2013, la ETB conserva el proceso de Operaciones Recíprocas desde el año 1.999 con 158.553 cuentas sin depurar y con incertidumbre en sus totales, ya que presenta partidas débito y crédito con naturaleza contraria; así mismo existen dentro de estas cuentas periodos sin identificar el cual contienen valores que van desde cero (0) hasta 0.13 centavos, alcanzando 101.291 cuentas; La cartera denominada Llanos no evidencia conciliación actualizada como tampoco hay depuración, encontrándose partidas con antigüedad desde hace siete años.

Las cuentas de Difícil Cobro crecieron en un 0.96% equivalentes a \$8.166.8 millones al pasar de \$204.801.1 millones en el 2012 a \$212.967.9 millones en el 2013.

Construcciones en Curso

El origen de las Unidades productoras de información son las que permiten evidenciar como se vienen desarrollando las diferentes actividades para proceder a los registros respectivos, constituyéndose como insumo y base para las cifras reportadas en los estados contables; de acuerdo a lo evidenciado en las cuentas 16150101 Edificaciones en Curso, 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas y 16159002 Otras Construcciones en Curso no Financiadas, que están contenidas en el sistema de información SAP y que soporta las cifras registradas en los estados contables, para las cuentas en mención, no se identificó información referente a los proyectos y contratos que se vienen ejecutando en la Empresa, así como tampoco la vicepresidencia responsable de cada uno de estos, tal como se evidenció en las respuestas entregadas para las cuentas de Construcciones en Curso solicitadas. Motivo por el cual, este fue uno de los aspectos que marca la incertidumbre de las cuentas que se desarrollan en el numeral 2.31.5.

Responsabilidades a Corto Plazo

Una de las causas observadas en la cuenta 1961- Responsabilidades a Corto Plazo, y que dio origen a un hallazgo administrativo con incidencia fiscal y disciplinaria fue la existencia de procedimientos o directivas inadecuadas; por cuanto en la revisión adelantada a esta cuenta, se encontró que estas son obsoletas y al parecer no se dio cumplimiento ni siquiera una vez expedidas, teniendo en cuenta que las Directivas Internas 00176 del 25 de agosto de 2000, en la que se estableció la Responsabilidad de los trabajadores por elementos y bienes a cargo de los trabajadores de ETB así como la No. 00303 de junio 28 de 2002 donde se creó el Comité de Prevención y Control de Activos; porque estas no contribuyeron ni a lograr la restitución oportuna de los bienes una vez fueron identificados los responsables, ni a adelantar las medidas administrativas respectivas.

Esto se comprueba con los incrementos de saldos que se vienen registrando en la cuenta en mención desde el año 2000, que a esta fecha fue de \$1.354.583, siendo esta la cifra más baja que se reporta; en el año 2002 se comienzan a presentar incrementos para lo cual el saldo fue de \$49.222.354, aun así, la empresa no logra la restitución de los bienes. Es importante revisar el numeral 2.3.1.6 donde se muestra el comportamiento ascendente que presenta esta cuenta y en la cual se evidencia falta de gestión oportuna por parte de los responsables para evitar colocar

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

en riesgo bienes que a 31 de diciembre de 2013 su valor asciende a \$1.767.646.557.

Resultado de esta evaluación se configura un presunto hallazgo con incidencia fiscal por valor de \$563.266.686.

Proyecto N-Play

Se solicitaron mediante oficio 210300-ETB-005 los procedimientos y normas aplicados para el año 2013, respecto al manejo de registro de la Propiedad, Planta y Equipo, de las cuentas construcciones en curso identificados con los códigos 1615 y 1645; al respecto, la empresa respondió mediante los oficios Nos. 02-ETB-023-14 y CONT. 01-2014 donde informa que la empresa para esta vigencia dispuso del proceso denominado “Gestión de Activos Fijos”, procedimiento “Creación de ordenes CO relacionados con Activos Fijos”, dentro de los puntos a tener en cuenta en este proceso es importante señalar apartes de este procedimiento que a la letra dice: “... Los Administradores de Proyecto deberán administrar sus proyectos a través de grupos de ordenes que detallen los principales rubros de costos o gastos relacionados con cada proyecto.

Cuando la ejecución de un proyecto esté asociada a la puesta en marcha de activos fijos para la ETB, se deberán crear ordenes específicas para cada uno de los activos fijos que se generen en el transcurso del proyecto.

Para tal fin los proyectos de la ETB deberán especificar en un contrato o documento similar los activos fijos que se generen durante su ejecución.

La identificación de activos fijos durante la planificación de un proyecto será responsabilidad del Administrador del Proyecto. El subrayado es nuestro.

Por lo expuesto en el título Proyecto N-PLAY, se evidencia que la Empresa no da aplicabilidad a los procedimientos existentes en el manejo de la propiedad, planta y equipo, perdiendo el control sobre los hechos económicos que se vienen sucediendo sobre este proyecto, motivo por el cual la Gerencia responsable desconoce valores que han venido siendo causados y los presenta consolidados como “Reasignables” por valor de \$20.719.752.555.

Gestión Financiera

La Gestión Financiera realizada por la ETB en el 2013, presenta deficiencias en la administración de los recursos, por la falta de planeación financiera. Se estimó obtener mayores recursos a los que se necesitaban con deuda a través de emisión de bonos. De los \$530.180.0 millones recibidos de emisión de bonos, solo se

realizaron giros por \$130.965.0 millones, así mismo se ha observado que estos recursos se dirigieron a inversiones en títulos en el exterior, cuando su finalidad era para financiamiento de mayor infraestructura para la ETB, en mejorar la calidad del servicio y mejoras en los sistemas tecnológicos. El fin y uso de estos recursos no era llevarlos a cuentas bancarias y menos para mantenerse en inversiones financieras, ni en inversiones en dólares con baja rentabilidad. Se evidencia que se está ocasionando una gestión antieconómica en el uso de estos recursos, teniendo en cuenta que se está pagando un costo de emisión de bonos de intereses del 7%, dirigiéndose en contrario a inversiones en TIME DEPOSIT rentando el 1%.

Como resultado de estas deficiencias se deja un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal, que al evaluar un título Time Deposit, se ha calculado un posible detrimento por gestión antieconómica en valor de \$1.022.0 millones.

1.1.3.1 Opinión sobre los Estados Contables

Los libros oficiales a 31 de diciembre de 2013, así como el resultado del Estado de la Actividad Financiera Económica y Social y los Cambios en el Patrimonio fueron fielmente tomados. En nuestra opinión, excepto por lo expresado en los párrafos precedentes y lo expuesto en el numeral 2.3.1 Estados Contables, así como el Sistema de Control Interno Contable observado, los Estados Contables de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB presentan razonablemente la situación financiera en sus aspectos más significativos por el año terminado en esta fecha, esto de conformidad con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y demás normas emitidas por la Contaduría General de la Nación.

Consolidación de observaciones

En desarrollo de la presente auditoría tal como se detalla en el Anexo No. 4.1 se establecieron 25 observaciones administrativas, de las cuales 8 tienen presunto alcance fiscal en cuantía de \$11.000.189.970,55 pesos, que se trasladarán a la Dirección de Responsabilidad Fiscal, 16 tienen presunto alcance disciplinario, las cuales serán trasladadas a la Procuraduría General de la Nación y 1 con presunto alcance penal que se trasladará a la Fiscalía General de la Nación.

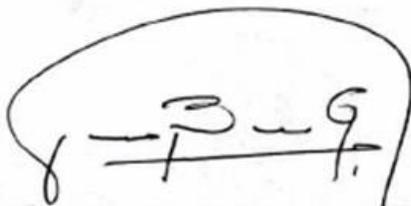
PLAN DE MEJORAMIENTO

A fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan acciones de mejoramiento de la gestión pública, la entidad debe diseñar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas, en el menor tiempo posible, documento que debe ser remitido y el cual se debe presentar en

formato Excel, de acuerdo al publicado del portal de la Contraloría de Bogotá. Para cumplir con los términos definidos deberán allegar en medio magnético a la Dirección de Servicios Públicos.

El plan de mejoramiento debe detallar las acciones que se tomarán respecto de cada uno de los hallazgos identificados, cronograma en que implementarán los correctivos, responsables de efectuarlos y del seguimiento a su ejecución, garantizando que busque eliminar la causa del hallazgo, que sea realizable, medible, contribuya a su objeto misional, propicie el buen uso de recursos públicos, el mejoramiento de la gestión institucional y atienda los principios de la gestión fiscal.

Atentamente,



JOSÉ HERMES BORDA GARCÍA
Director Técnico Sectorial Servicios Públicos

2. RESULTADOS DE AUDITORIA

2.1 COMPONENTE CONTROL DE GESTION

2.1.1 Gestión Contractual

De la información suministrada en la cuenta mensual por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB-S.A. E.S.P a la Contraloría de Bogotá en el aplicativo SIVICOF, se observa:

CUADRO No.1

TIPOLOGIA	CANTIDAD	VALOR TOTAL	%
Suministro de Bienes en general	229	280.201.013.449	30,54%
Servicios de Outsourcing	26	161.307.925.115	17,58%
Servicios Profesionales	390	134.565.562.560	14,67%
Servicios Apoyo a la Gestión de la Entidad (servicios admntivos)	32	29.686.998.011	3,24%
Otros Servicios	273	21.139.337.309	2,30%
Otros Suministros	75	13.640.077.628	1,49%
Contrato de Obra	9	7.101.841.443	0,77%
Servicios de Impresión	7	3.610.549.760	0,39%
Arrendamiento de bienes inmuebles	321	3.283.840.476	0,36%
Servicios de Mantenimiento y/o Reparación	1	2.239.164.878	0,24%
Suministro de Medicamentos	3	2.060.000.000	0,22%
Convenio Interadministrativo	6	849.980.239	0,09%
Suministro de Servicio de Aseo	4	709.562.463	0,08%
Arrendamiento de bienes muebles	5	673.425.771	0,07%
Consultoría (Estudios y Diseños Técnicos)	2	463.736.000	0,05%
Contrato de Fiducia o Encargo Fiduciario	2	391.694.426	0,04%
Consultoría (Asesoría Técnica)	3	282.387.117	0,03%
Consultoría (Otros)	12	261.635.352	0,03%
Compraventa (Bienes Muebles)	1	225.034.200	0,02%
Contrato de Seguros	3	185.281.941	0,02%
Servicios de Comunicaciones	7	173.610.744	0,02%
Suministro de Alimentos	3	63.800.000	0,01%
TOTAL GENERAL	1414	917.394.512.639	100,00%

Fuente: SIVICOF

Del total de la contratación, se observa que el 30% corresponde a contratos de suministro de bienes en general por valor de \$280.201.0 millones; seguido por Servicios de Outsourcing con 26 contratos por valor de \$161.307.9 millones; de esta tipología en mayor valor corresponde a contratos suscritos con CONTAC CENTER AMERICAS así:

CUADRO No.2

CODIGO MODIFICACION	VALOR RECURSOS	CODIGO MODIFICACION	VALOR RECURSOS
1-Principal	61.968.917.963,00	4-Adición-Prorroga	13.699.142.903,00
1-Principal	5105497586.68	4-Adición-Prorroga	2.520.992.593,00
1-Principal	31.961.277.743,00	4-Adición-Prorroga	1.669.108.915,00
1-Principal	5.795.320.921,00	4-Adición-Prorroga	4.483.268.348,00
1-Principal	3405535415.88	4-Adición-Prorroga	1.407.107.262,00
1-Principal	14.689.681.178,00	4-Adición-Prorroga	4.332.374.042,00
TOTAL	114.415.197.805,00	TOTAL	28.111.994.063,00

Fuente: SIVICOF

En estos contratos la ETB ha cancelado únicamente a CCA la suma de \$142.527.1 millones en la vigencia auditada para la prestación de los siguientes servicios:

CUADRO No.3

CODIGO MODIFICACION	NUMERO CONTRATO	OBJETO	FECHA SUSCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	VALOR RECURSOS
1	4600004756	Prestar el servicio de atención de los centros de contacto telefónico y virtual para las operaciones de servicio al cliente y ventas del segmento hogares descritos en el capítulo 2 de conformidad con lo previsto en las condiciones de invitación,	21/01/2013	01/04/2013	30/06/2013	13.699.142.903,00
2	4600004756	Prestar el servicio de atención de los centros de contacto telefónico y virtual para las operaciones de servicio al cliente y ventas del segmento hogares descritos en el capítulo 2 de conformidad con lo previsto en las condiciones de invitación,	30/04/2013	01/05/2013	30/06/2013	4.483.268.348,00
3	4600004756	Prestar el servicio de atención de los centros de contacto telefónico y virtual para las operaciones de servicio al cliente y ventas del segmento hogares descritos en el capítulo 2 de conformidad con lo previsto en las condiciones de invitación,	31/05/2013	01/06/2013	30/06/2013	4.332.374.042,00
TOTAL						22.514.785.293,00

Fuente SIVICOF

Estos contratos se suscribieron en la vigencia 2006, pero la ETB ha venido prorrogando y adicionando estos contratos como sucedió en la vigencia 2013, además su objeto contractual es el mismo. Se observa que de la fecha de inicio a la de terminación han transcurrido 90, 60 y 30 días aproximadamente por valor de \$22.514.7 millones.

CUADRO No.4

	CODIGO MODIFICACION	NUMERO CONTRATO	OBJETO	FECHA SUSCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	VALOR RECURSOS
1	4-Adición-Prorroga	4600004738	Prestar los servicios de atención personalizada de peticiones, quejas, reclamos, recursos, venta de productos y requerimientos de información a nivel nacional, presentados por los clientes ETB, en los canales dispuestos en las Direcciones Grandes Clientes y Operadores, Pymes, Hogares y Regiones.	21/01/2013	01/04/2013	30/06/2013	2.520.992.593,00
2	4-Adición-Prorroga	4600004738	Prestar los servicios de atención personalizada de peticiones, quejas, reclamos, recursos, venta de productos y requerimientos de información a nivel nacional, presentados por los clientes ETB, en los canales dispuestos en las Direcciones Grandes Clientes y Operadores, Pymes, Hogares y Regiones.	30/04/2013	01/05/2013	30/06/2013	1.669.108.915,00
3	4-Adición-Prorroga	4600004738	Prestar los servicios de atención personalizada de peticiones, quejas, reclamos, recursos, venta de productos y requerimientos de información a nivel nacional, presentados por los clientes ETB, en los canales dispuestos en las Direcciones Grandes Clientes y Operadores, Pymes, Hogares y Regiones.	31/05/2013	01/06/2013	30/06/2013	1.407.107.262,00
TOTAL							5.597.208.770,00
Fuente: SIVICOF							

Igualmente ocurre con este grupo de contratos, suscritos en la vigencia 2006, pero han venido siendo adicionados y prorrogados en la vigencia 2013; su objeto contractual es el mismo, así como sus fechas de inicio y terminación.

Respecto de los contratos de “servicios profesionales” pasó de \$94.754. 6 millones en el año 2012 a \$134.565.5 millones en el 2013, incrementándose en \$39.810.0 millones; es decir en un 30%. Esta contratación representó en el año 2013 el 14.67% del total contratado.

Por último, los contratos de suministro de bienes en general representaron el 30,54%, frente a la vigencia anterior, aumentándose su valor en \$84.007.2 millones con 46 contratos.

OBSERVACIÓN DE PROFESIONALES EN DERECHO POR PRESTACIÓN DE SERVICIO Y PROFESIONALES EN DERECHO ADSCRITOS A LA SECRETARIA GENERAL VINCULADOS POR CONTRATO LABORAL.

En respuesta a esta Auditoría con radicación número 02-ETB-140-14 del 9 de abril de 2014, la empresa informa “*el área jurídica de la ETB depende de la Secretaria General y se encuentra conformada por la Gerencia de Atención Legal y Contratos y la Gerencia de Defensa jurídica*”.

Suministró también, la relación de los profesionales en derecho que se encuentran adscritos a la Secretaria General, indicando el cargo, tipo de vinculación, fecha de ingreso entre otros. Se observa que 25 profesionales atienden los aspectos legales; de los cuales 19 aparentemente son nuevos y fueron vinculados a través de contrato

laboral “*indefinido*”, en los años 2011, 2012, 2013, y los 6 restantes entre los años 1990, 1997 y 2000.

Situación que permite evidenciar, la pérdida de la memoria institucional de la empresa, dada la importancia que tiene la misma en el sector de las Telecomunicaciones y que por el desarrollo de su objeto social se ve enfrentada a procesos jurídicos que cursan en diferentes operadores jurídicos, lo que conlleva a realizar contrataciones de prestación de servicios con este tipo de profesionales como se observó.

En relación con la contratación de prestación de servicios respecto a profesionales en derecho para la vigencia auditada, la ETB suscribió 24 contratos que sumando el valor del contrato más el valor de las adiciones sin sumar el valor de las primas de éxito, la ETB ha pagado aproximadamente \$8.174.1 millones; de estos 24 contratos suscritos, en 11, se pactó prima de éxito que por razones de las cuantías demandadas la ETB desconoce dichas sumas.² Contrata profesionales en derecho que si bien son competentes en su disciplina también es cierto que genera costos muy altos para las arcas del Distrito respecto del pago fijo sumado a las primas de éxito pactadas.

De lo analizado se evidenció que los siguientes contratistas son los que mayores ingresos perciben a través de contratación por prestación de servicios así:

CUADRO No.5

CONTRATISTA	CANTIDAD	VALOR VIGENCIA AUDITADA
HERNANDO HERRERA MERCADO	2	1.467.400.000
ORTIZ GUTIERREZ Y ASOCIADOS LIMITADA ABOGADOS	2	580.000.000
ARISTIZABAL ABOGADOS ASOCIADOS SAS	2	351.000.000

Fuente: oficio 02-ETB-140-14

Los relacionados en la Cuadro anterior han ejecutado más de un contrato en la vigencia auditada y sus valores no son consecuentes con el principio de austeridad en el gasto suscrito con recursos públicos como lo señala el fallo del Consejo de Estado 1330 de 2011.

² Oficio 02-ETB-140-14

CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIO CON PROFESIONALES EN DERECHO.

2.1.1.1. Contrato numero 4600013283

En respuesta al informe preliminar, anexan algunos soportes que se valoraran y serán objeto de una revisión en otro contexto.

2.1.1.2. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria en el Contrato número 4600013280.

Suscrito con **GERARDO BARBOSA CARRILLO**, para la “Prestación de servicios profesionales para la elaboración de un concepto jurídico que determine la viabilidad de la formulación de denuncia(s) y/o las alternativas que resulten procedentes como resultado del estudio que se realice a los procesos arbitrales números 11001032600020120001300 (43045), 11001032600020120001800 (43195) y 11001032600020120002000 (43281) relacionados con los conflictos que han surgido con ocasión de los contratos de interconexión suscritos entre ETB y COMCEL (hoy CLARO) de acuerdo con el alcance y condiciones de los servicios contratados señalados en los términos de referencia y en la oferta”. Por valor de \$92.800.000 incluido IVA. Fecha de suscripción y de inicio 22 de octubre de 2013 y tiempo de ejecución de 8 días.

El plazo de ejecución del contrato se estableció de conformidad con los términos del mismo así: “El plazo de ejecución del mismo será de 8 días hábiles a partir de la orden de inicio. La entrega del concepto jurídico deberá hacerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la orden de inicio”.

En la primera parte del concepto presentado por el contratista, se observa que aparentemente realiza un resumen de las actuaciones adelantadas en el litigio ETB Vs. COMCEL ahora CLARO que cursó en los Tribunales de Arbitramento, Consejo de Estado y Tribunal Andino de Justicia. Posterior a ello, clasifica una serie de delitos en los que posiblemente incurrió COMCEL ahora CLARO por las actuaciones aparentemente fraudulentas para evitar el desembolso de los dineros cancelados por ETB a través de los Laudos Arbitrales.

De acuerdo al objeto del contrato respecto a: (...)“elaboración de un concepto jurídico que determine la viabilidad de la formulación de denuncia(s) y/o las alternativas que resulten procedentes como resultado del estudio que se realice” (...) se indagó a la ETB en el sentido que si con ocasión a la ejecución de este contrato se impetrará denuncia penal en contra de COMCEL ahora CLARO. En respuesta 02-ETB-102-14 la empresa señala: “De esta manera, la estrategia de defensa implementada hasta el momento **no** ha considerado oportuna la formulación de la denuncia penal, determinada como probable, porque el camino que en forma principal determina el ordenamiento jurídico para la recuperación de estos recursos, es el proceso civil ejecutivo (...)”

Estos argumentos presentados por la ETB aparentemente permiten evidenciar que no era necesaria esta contratación pues como lo manifiesta la empresa³ “no ha considerado oportuna la formulación de la denuncia penal” y más adelante señala: “para la recuperación de estos recursos, es el proceso civil ejecutivo, que ya fue trabado”. De la respuesta presentada por la empresa, con en este proceso contractual se observa que faltó al principio de planeación porque aparentemente no tuvo en cuenta el alcance de este contrato, tampoco lo que pretendía la empresa con el desarrollo contractual, adicionalmente por cuanto la empresa según la respuesta es evidente que la recuperación de esos dineros que adeuda CLARO se realiza a través de un proceso ejecutivo, proceso que ya había iniciado ETB en 2012 y que para la fecha de suscripción de este contrato ya se había librado mandamiento de pago.

En el objeto del contrato la empresa contempla: “Prestación de servicios profesionales para la elaboración de un concepto jurídico que determine la viabilidad de la formulación de denuncia(s)” sin embargo en la respuesta indica que el proceso penal “es la última ratio, esto es, se trata de la última razón de ser del derecho,”(...) se observa que el ordenador del gasto aparentemente asumía que no se iba adelantar denuncia penal.

La ETB a través de este contrato pago al profesional en derecho como contraprestación de los servicios profesionales \$11.6 millones día, a sabiendas que los recursos que administra son 88.39% públicos.

De las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB y que se consignaron en los párrafos precedentes, se observa la presunta vulneración a los artículos 3º y 4º de la ley 610 de 2000 respecto al pago por la ejecución de este contrato teniendo en cuenta que de conformidad al contrato que es ley para las partes en cuanto a la viabilidad de la formulación de la denuncia y que en la respuesta ETB manifiesta que no se ha considerado tal circunstancia y que lo procedente para la recuperación de esos recursos es el proceso ejecutivo que se está adelantando, realiza esta contratación y se paga al contratista \$92.8 millones incluido IVA.

No cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que sus recursos son públicos, artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

³ Respuesta 02-ETB-102-14

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De conformidad con el fallo del Consejo de Estado⁴ donde señala que de conformidad con la naturaleza jurídica de la ETB y teniendo en cuenta que subsisten las condiciones por las cuales se constituyó la empresa como lo certifica la Cámara de Comercio, aun le aplican las disposiciones de la Ley 142 de 1994 por cuanto el servicio que presta no tiene incidencia frente a la naturaleza jurídica y no como lo quiere hacer ver la ETB al precisar que su régimen cambio al entrar en vigencia la ley 1341 de 2009, pues como lo contempla define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías y **no** precisamente desarrolla temas como la naturaleza jurídica, creación y/o existencia de este tipo de empresas. Condiciones que se dan para configurar un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal por el 88.4% que corresponde a recursos del distrito por valor de \$82.035.200.

En su respuesta al informe preliminar la empresa señala:(...)“pues si en gracia de discusión se sostuviera que la razón de ser del concepto contratado en virtud del Contrato N° 4600013280 demandaba una obligación para la Empresa de aceptar la totalidad de las “recomendaciones” sentadas en aquél, lo cierto es que el ejercicio de las acciones penales que recomendó ejercitar el contratista, se puede presentar en un tiempo, plazo que se en el ámbito penal se conoce como “prescripción”(…). Si bien es cierto que la acción penal no ha prescrito en caso que la empresa tomase en cuenta las recomendaciones realizadas a través del concepto emitido por este contratista, también es cierto que la empresa en su momento informó a este Ente de Control “De esta manera, la estrategia de defensa implementada hasta el momento **no** ha considerado oportuna la formulación de la denuncia penal, determinada como probable, porque el camino que en forma principal determina el ordenamiento jurídico para la recuperación de estos recursos, es el proceso civil ejecutivo (...)”, por tanto no es “equivoca la interpretación que hace la Contraloría⁵” pues la empresa en su respuesta oficio 02-ETB-102-14 lo informo claramente.

La empresa a este presunto hallazgo fiscal señala: “Por lo anterior, en este caso en particular, el hallazgo que conlleva a una presunta incidencia fiscal, no contiene una valoración específica de la que se concluya o deduzca cual es la porción que representa el mencionado detrimento fiscal, ni menos que se entienda que el valor total de los honorarios corresponde al presunto detrimento, ya que, la labor contratada fue ejecutada”(…) pues se observa con este proceso contractual falta al principio de planeación porque aparentemente no tuvo en cuenta el alcance de este contrato, tampoco lo que pretendía la empresa y adicionalmente por cuanto la empresa conoce que la recuperación de esos dineros

⁴ Sentencia Consejo de Estado Radicación N°. 11001-03-15-000-2013-00387-00

⁵ Respuesta informe preliminar

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

que adeuda CLARO se realiza a través de un proceso ejecutivo, proceso que ya había iniciado ETB en 2012.

Como se indicó en el hallazgo anterior, si bien es cierto que no existe norma o reglamento como lo consigna la empresa en su respuesta *“la inexistencia de norma legal o reglamentaria que obligara a la Empresa a la fijación de un régimen tarifario”* mucho menos lo es el concepto emitido por la misma empresa para fijar honorarios, pero si es cierto que existe un principio de austeridad en el gasto con recursos públicos (88.39%) así como los principios de eficiencia y eficacia para la planeación y ejecución de los contratos.

Si la empresa como lo consigna en su respuesta *“ETB es una entidad pública”* y más adelante menciona *“la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ha pactado libremente las tarifas de los honorarios de los abogados en los contratos de prestación de servicios profesionales que suscribe”* aparentemente quiere decir que puede gastar el dinero público libremente en sus contratistas pactando sumas en honorarios que podrían utilizarse en otro tipo de servicios a favor de los ciudadanos dueños de los recursos.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.3. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria al CONTRATO NUMERO 4600013373 SUSCRITO CON CORAL DELGADO & ASOCIADOS SAS

Contrato suscrito para la *“Prestación de servicios profesionales de asesoría legal y representación judicial en el proceso que surja como consecuencia de las vicisitudes contractuales que se presentan entre las partes, con ocasión del contrato No. 4600007073 de 2007, suscrito entre la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.P.S. e Indra Sistema S.A. de acuerdo con el alcance y condiciones de los servicios previstos en su oferta y en los términos de referencia”*. Suscrito el 02 de diciembre de 2013, por valor de \$696.000.000 y una prima de éxito del 10% más IVA de las pretensiones de la demanda que efectivamente sean favorables a ETB sobre la firmeza de la decisión judicial.

Para que este contratista pueda desarrollar el objeto contractual y sus obligaciones, según lo determina la Ley es imperativo tener la clara la necesidad desde la planeación y por lo tanto otorgarle al contratista las herramientas necesarias para obtener un resultado favorable a las pretendidas por ETB. Sin embargo, a la fecha de suscripción con esta firma de abogados, la empresa desconoce los presuntos incumplimientos y el valor de los mismos en los que aparentemente incurrió INDRA en la ejecución del contrato 4600007073.

El informe presentado por la firma de abogados y el alcance del mismo, corresponde a descripciones tales como: que se debe vincular a la aseguradora; que no se pactó

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

clausula compromisoria en el contrato suscrito con INDRA. Asimismo, hace mención a fragmentos de sentencias y de normas; finalmente relaciona los documentos contractuales que hicieron parte del documento *“elaboración de la estrategia de defensa”*.

Lo relacionado en los párrafos precedentes permite evidenciar falta al principio de planeación, por cuanto a la fecha de producción del presente informe la empresa desconoce los incumplimientos en los que aparentemente incurrió INDRA y que impide que la firma de abogados cumpla con el objeto contratado y las obligaciones del mismo. Para dar estricto cumplimiento al contrato requiere de un *“informe técnico que contenga información detallada de todos los asuntos pendientes”*⁶.

De conformidad con el fallo del Consejo de Estado⁷ donde señala que de conformidad con la naturaleza jurídica de la ETB y teniendo en cuenta que subsisten las condiciones por las cuales se constituyó la empresa como lo certifica la Cámara de Comercio, aun le aplican las disposiciones de la Ley 142 de 1994 por cuanto el servicio que presta no tiene incidencia frente a la naturaleza jurídica y no como lo quiere hacer ver la ETB al precisar que su régimen cambio al entrar en vigencia la ley 1341 de 2009 pues como lo contempla define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías y **no** precisamente desarrolla temas como la naturaleza jurídica, creación y/o existencia de este tipo de empresas. Condiciones que se dan para configurar un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Además de lo anterior, se vulneran los principios de economía, transparencia, eficacia y eficiencia; artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; Ley 489 de 1998, y el artículo 4, literal b, Manual de Contratación ETB.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Este contrato es para la *“prestación de servicios profesionales de asesoría legal y representación judicial en el proceso que surja como consecuencia de las vicisitudes contractuales que se presentan entre las partes” (...)* por lo que se reitera la falta de planeación por cuanto el contrato es para asesoría legal y representación judicial y a la fecha de suscribir el contrato aparentemente no cuenta con los elementos necesarios para la asesoría y menos se puede mencionar la representación judicial porque al momento de suscribir el contrato no existe proceso alguno contra INDRA, adicionalmente por cuanto el contratista en el informe indica que para dar estricto cumplimiento al contrato requiere de un *“informe técnico que contenga información detallada de todos los*

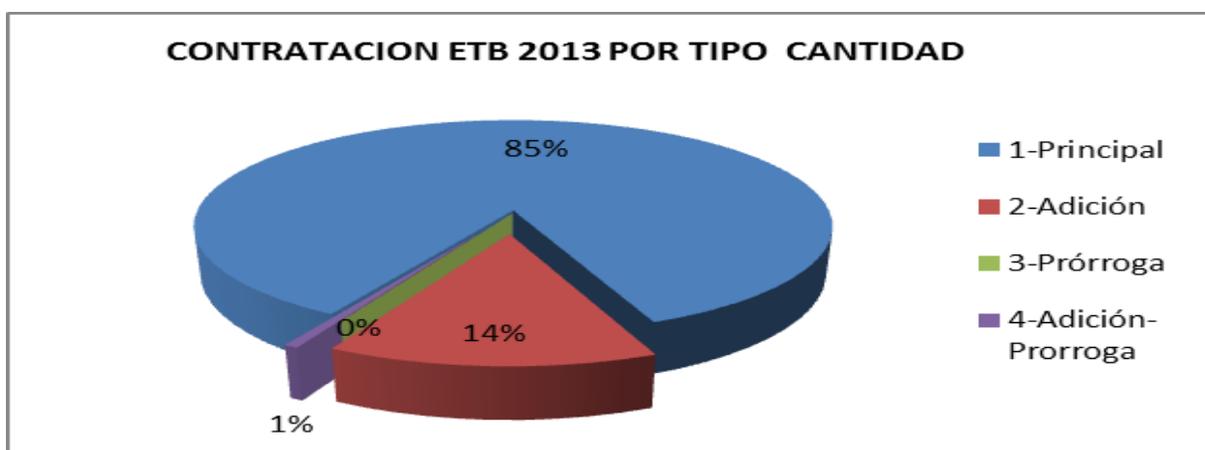
⁶ Informe y alcance del mismo presentado por el contratista.

⁷ Sentencia Consejo de Estado Radicación N°. 11001-03-15-000-2013-00387-00

*asuntos pendientes*⁸, que a la fecha se desconocen como quedo plasmado en el acta de visita No. 13 del 25 de marzo de 2014 pues evidencia que la ETB e INDRA no han logrado llegar a un acuerdo para lograr una liquidación bilateral y evitar llegar a los estrados judiciales.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.4 Hallazgo Administrativo en los contratos adicionados y prorrogados en la vigencia auditada.



Gráfica 1

Del universo de la contratación para la vigencia auditada, se observa que el 15% (111 contratos) corresponde a adiciones y adición–prórroga por valor de \$126.572.7. Lo que evidencia presuntamente que la ETB no cumple con el principio de planeación pues desde la etapa precontractual no tiene definida claramente la necesidad del bien o servicio a contratar. Aparentemente no realiza los estudios previos a la etapa de legalización de los contratos lo que conlleva a un desgaste administrativo adicionando y prorrogando tanta veces como se observa en la gráfica los contratos.

Igual situación ocurre con los contratos prorrogados⁹, aparentemente por cuanto se otorgó este tipo de plazo para que el contratista de cumplimiento al objeto y a las obligaciones contractuales. Estas situaciones se ilustran con las observaciones que siguen:¹⁰

⁸ Informe y alcance del mismo presentado por el contratista.

⁹ 115 contratos. Fuente SIVICOF

¹⁰ 2.1.1.5; 2.1.1.6; 2.1.1.7.

La debida planeación conlleva a una ejecución eficiente y transparente de los recursos públicos, el Consejo de Estado ha señalado: El derecho colectivo al patrimonio público alude no solo a *“la eficiencia y transparencia en el manejo y administración de los recursos públicos sino también a la utilización de los mismos de acuerdo con su objeto y, en especial, con la finalidad social del Estado”*. En tal virtud, si el funcionario público o el particular administraron indebidamente recursos públicos (...).¹¹

Lo anterior, por cuanto no cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Carta Magna y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos, así como lo contemplado en la Ley 489 de 1998; artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012. Situación que configura un Hallazgo Administrativo.

Si bien es cierto que se rige por el derecho privado también es cierto que sus recursos son públicos, y que en su actividad es imperativo cumplir con el principio de planeación, austeridad en el gasto público y demás principios de la función administrativa por quienes administran y manejan los recursos públicos (88.39%) de la ETB.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.5. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria Contrato 4600004302 Suscrito Con SERVIENTREGA

Se suscribió este contrato con el objeto de *“EL CONTRATISTA se obliga para con ETB al suministro de servicios de mensajería especializada con prueba de entrega, para la distribución a domicilio en Bogotá D.C., Cundinamarca y a nivel nacional, de las facturas de ETB con sus anexos, y demás documentos que ETB considere, con y sin prueba de entrega, etapa de facturación primer grupo, de conformidad con lo previsto en la oferta, el acta de negociación y los términos de referencia”*.

¹¹ Nota de relatoría: Sobre el derecho al patrimonio público, Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencias de 13 de febrero de 2006, Rad. AP-15P94, 6 de septiembre de 2001, Rad. 163, M.P. Jesús María Carrillo, 31 de mayo de 2002, Rad. 13601, MP. Ligia López Díaz, 21 de febrero de 2007, Rad. 2004-0413, M.P. Mauricio Fajardo Gómez, 21 de mayo de 2008, Rad. 01423, M.P. Ramiro Saavedra Becerra y 12 de octubre de 2006, Rad, 857, MP, Ruth Stella Correa Palacio.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO No.6

ACUERDO	MODIFICACION	PLAZO	FECHA DD/MM/AA	VALOR
CONTRATO	NA	12 MESES	11-Abr-06	\$ 3.000.000.000
ACUERDO	PRORROGA ADICION Y	2 MESES	13-Jun-07	\$ 1.400.000.000
ACUERDO 3	PRORROGA ADICION Y	24 MESES	10-Jul-07	\$ 10.000.000.000
ACUERDO	PRORROGA ADICION Y	36 MESES	17-Jul-09	\$ 15.900.000.000
ACUERDO	PRORROGA ADICION Y	7 MESES	18-Jul-12	\$ 4.495.263.827
ACUERDO	PRORROGA	2 meses	18-Feb-13	\$ -
ACUERDO	PRORROGA ADICION Y	3 MESES 11 DIAS	19-Abr-13	\$ 2.282.000.000
		84 meses 11 dias		\$ 34.795.263.827

Fuente: minutas y documentos entregados al equipo auditor

Este contrato en su inicio, se pactó por un año por valor de \$3.000.0 millones de pesos y finalizó con 76 meses en prórrogas y adiciones por valor aproximado de \$31.795.2 millones, de las actuaciones adelantadas por la Empresa se observa que no realizaron la etapa de planeación, estudio y análisis de la necesidad lo que conllevó a la empresa a prorrogar y adicionar en tantas veces como se observa en el cuadro de arriba a sabiendas que en el mercado existen otras personas jurídicas y/o naturales que posiblemente pueden prestar ese servicio, violando el derecho a la igualdad de los demás proveedores que seguramente se encuentran inscritos en la base de datos de la ETB.

Por lo que se evidencia transgresión al derecho de igualdad frente a las oportunidades que se pueden otorgar a los demás proveedores que se presentan en la empresa para prestar sus servicios como lo contempla su Manual de Contratación.

La debida planeación conlleva a una ejecución eficiente y transparente de los recursos públicos, el Consejo de Estado ha señalado: *El derecho colectivo al patrimonio público alude no solo a "la eficiencia y transparencia en el manejo y administración de los recursos públicos sino también a la utilización de los mismos de acuerdo con su objeto y, en especial, con la finalidad social del Estado". En tal virtud, si el funcionario público o el particular administraron indebidamente recursos públicos (...)*¹²

No cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos, así como lo contemplado en la Ley 489 de 1998; artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

¹² Nota de relatoría: Sobre el derecho al patrimonio público, Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencias de 13 de febrero de 2006, Rad. AP-15P94, 6 de septiembre de 2001, Rad. 163, M.P. Jesús María Carrillo, 31 de mayo de 2002, Rad. 13601, MP. Ligia López Díaz, 21 de febrero de 2007, Rad. 2004-0413, M.P. Mauricio Fajardo Gómez, 21 de mayo de 2008, Rad. 01423, M.P. Ramiro Saavedra Becerra y 12 de octubre de 2006, Rad, 857, MP, Ruth Stella Correa Palacio.

De conformidad con el fallo del Consejo de Estado¹³ donde señala que de conformidad con la naturaleza jurídica de la ETB y teniendo en cuenta que subsisten las condiciones por las cuales se constituyó la empresa como lo certifica la Cámara de Comercio, aun le aplican las disposiciones de la Ley 142 de 1994 por cuanto el servicio que presta no tiene incidencia frente a la naturaleza jurídica y no como lo quiere hacer ver la ETB al precisar que su régimen cambio al entrar en vigencia la ley 1341 de 2009 pues como lo contempla define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías y **no** precisamente desarrolla temas como la naturaleza jurídica, creación y/o existencia de este tipo de empresas. Condiciones que se dan para configurar un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Por las circunstancias descritas en los párrafos precedentes se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

En las dos primeras justificaciones de la necesidad presentadas a las prórrogas y adiciones se evidencia que se soporta “*para definir la continuidad*”, por otra parte señala “*De acuerdo a los tiempos estimados para iniciar el proceso de contratación pública se requiere ampliar las prórrogas del contrato*”. Lo que aparentemente permite evidenciar que al momento de suscribir el contrato no planeo el objeto del mismo y por lo tanto conllevo a suscribir tantas prórrogas y adiciones.

Si bien es cierto que se rige por el derecho privado, como lo ha venido reiterando en su respuesta al informe preliminar también es cierto que sus recursos son públicos, y que en el ejercicio de su actividad es imperativo cumplir con el principio de planeación así como debe tener en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos y por tanto aplicar el principio de austeridad en el gasto como quedo consignado en el informe.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.6. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta disciplinaria en el contrato No. 4200004543 suscrito SERADMI.

El objeto contratado es: “*arrendamiento de la bodega comercial ubicada en la avenida 42 no. 21-15 de la ciudad de Bogotá para el funcionamiento del archivo general de la empresa*” con fecha de inicio 17 de abril de 2002 y se dio por terminado el 31 de diciembre de 2013, se pactó un valor anual de \$142.888.353, es decir canon mensual de \$11.907.362 incrementado anualmente con el IPC.

¹³ Sentencia Consejo de Estado Radicación N°. 11001-03-15-000-2013-00387-00

Según lo informó la supervisora del contrato en acta de visita administrativa el 18 de marzo de 2014 *“El contrato terminó debido a que se observó que podía ubicarse el archivo en las diferentes centrales de ETB para ahorrar costos, por lo que se adecuó el espacio en ellos para tal fin”* (...).

En oficio del 28 de abril de 2014, la Gerencia Administrativa envía copia del memorando interno de la ETB por requerimiento que se hiciera por esta Contraloría y adjunta copia del memorando fechado 6 de noviembre de 2012 de la Vicepresidencia Financiera y Servicios Administrativos donde informa a la Gerencia de Abastecimiento de Bienes y Servicios: *“Con el fin de reducir gastos de la compañía en arrendamiento y aprovechar el uso de espacios físicos de propiedad de ETB, puntualmente en las centrales Ricaurte y Cruces, se hace necesario llevar a cabo el traslado del Archivo Central de ETB, el cual se encuentra en instalaciones de terceros bajo la modalidad de arriendo”* (...)

De las actuaciones adelantadas por la Empresa se observó que no realizaron la etapa de planeación, estudio y análisis de la conveniencia al momento de suscribir este contrato, aparentemente no realizó un análisis y estudio a los espacios físicos de las diferentes centrales de la ETB y no comprobó que existía espacio propio, posiblemente subutilizado y que en ese momento pudo haberse aprovechado. Por lo tanto lograr un ahorro por la ejecución de este contrato aproximadamente de \$1.571.7 millones que corresponde al valor total del contrato.

ETB decidió no continuar con las prórrogas y adiciones para con este contrato en noviembre de 2012, y resolvió que la documentación que se encontraba allí archivada se distribuyera en las diferentes centrales especialmente Ricaurte y Cruces¹⁴; a sabiendas que existía espacio en dos de las centrales de ETB continuo con este contrato y generó un gasto por este último año de \$142.8 millones valor por el que se tipifica el presunto detrimento teniendo en cuenta la participación de la empresa en el Distrito.

De los párrafos precedentes se observa, falta al principio de planeación como lo señala la nota de relatoría 48.47 de la Procuraduría General de la Nación: *“(...) el análisis de oportunidad y conveniencia de la celebración del contrato (...) implica todo un juicio de valoración por quien ejerce funciones administrativas para que los actos administrativos sean realmente beneficiosos y acordes con los intereses generales. (...) Por ello, se hace necesaria una evaluación previa de la situación, no solamente para llegar a la conclusión de que se necesita el contrato, sino para determinar la figura a utilizar;*¹⁵

De las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB se presume la transgresión a los artículos 3º y 6º de la ley 610 de 2000 respecto al pago total correspondiente a los canon de arrendamiento, teniendo en

¹⁴ Memorando interno ETB 6 de noviembre de 2012.

¹⁵ Nota Relatoría 48.47

cuenta que la empresa aparentemente no realizó un análisis del espacio físico de sus diferentes centrales y así poder optimizar los recursos públicos que administra.

No cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos, así como lo contemplado en la Ley 489 de 1998; artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

De conformidad con el fallo del Consejo de Estado¹⁶ donde señala que de conformidad con la naturaleza jurídica de la ETB y teniendo en cuenta que subsisten las condiciones por las cuales se constituyó la empresa como lo certifica la Cámara de Comercio, aun le aplican las disposiciones de la Ley 142 de 1994 por cuanto el servicio que presta no tiene incidencia frente a la naturaleza jurídica y no como lo quiere hacer ver la ETB al precisar que su régimen cambio al entrar en vigencia la ley 1341 de 2009 pues como lo contempla define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías y **no** precisamente desarrolla temas como la naturaleza jurídica, creación y/o existencia de este tipo de empresas. Condiciones que se dan para configurar el Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal por el 88.4% que corresponde a recursos del Distrito por valor de \$126.313.304.

Este es un contrato para el archivo general de la ETB, pero en noviembre de 2012 aproximadamente 10 años después decidió no continuar con las prórrogas y adiciones para con este contrato, porque decidió disponer de unos espacios de la misma empresa para el archivo, situación que evidencia la falta de planeación al momento de suscribir el contrato porque no previó que podía utilizar algunos espacios que posiblemente se encontraban subutilizados por lo que generó un gasto por este último año de \$142.8.

En la respuesta, anexan un memorando donde señalan que se realizaron una serie de actividades para reducir el volumen de documentos en el archivo y que para eso contaron con la colaboración del archivo distrital, pero son actividades que venían realizando desde la vigencia 2010, lo que evidencia que no se tomaron las medidas ni se realizó la planeación en el momento antes de suscribir el contrato.

¹⁶ Sentencia Consejo de Estado Radicación N°. 11001-03-15-000-2013-00387-00

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.7. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria a los contratos 4600010369 y 4600011917 suscritos con DATAPOINT.

Este contratista ha sido objeto de multas por incumplimientos de las obligaciones parafiscales en los dos contratos, la supervisora del contrato manifiesta¹⁷, que lo relacionado con los incumplimientos del contratista respecto al pago de estas obligaciones en su momento se remitieron correos al contratista y este respondió su compromiso de cumplir; asimismo se remitió información al equipo de seguros de ETB para las gestiones pertinentes. Sin embargo y previo al pago se realiza el respectivo descuento de multas, como se evidencia en las actas de recibo a satisfacción mensual.

Por estos incumplimientos el facultado para contratar y el contratista, realizaron un plan de trabajo como acción de mejora para ponerse al día en el cumplimiento de dichas obligaciones laborales, este plan ha sido objeto de seguimiento diario por la supervisora junto con el contratista y se tiene evidencia de los cumplimientos de tales obligaciones mediante correos.

Ese plan de trabajo, no se encuentra contemplado en el manual de contratación de la ETB como mecanismo para que los contratistas se pongan al día en el cumplimiento de sus obligaciones. Lo que aparentemente evidencia es que se le otorga oportunidad al contratista para que dé cumplimiento a las obligaciones contractuales.

Por lo anterior, se observa que no cumplen los postulados que consagra el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos, así como lo contemplado en la Ley 489 de 1998; artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

La situación descrita en este hallazgo corresponde al plan de trabajo suscrito con el contratista lo que permite evidenciar que aparentemente es para darle la oportunidad de cumplir con las obligaciones parafiscales y contractuales a pesar de aplicarle las multas en cada factura.

¹⁷ Acta de visita del 4 de febrero de 2014

Este plan de trabajo no se encuentra soportado en ninguna norma que ampare esta figura en las actividades de la empresa y además que en el ejercicio de su actividad es imperativo cumplir con los principios de eficacia y eficiencia por los dineros que administra que en su mayoría son públicos.

Adicionalmente en el artículo 21 de la Ley 116 de 2006 también contempla “*Los incumplimientos de obligaciones contractuales causadas con posterioridad al inicio del proceso de reorganización, o las distintas al incumplimiento de obligaciones objeto de dicho trámite, podrán alegarse para exigir su terminación, independientemente de cuando hayan ocurrido dichas causales*”. Situación que se presentó durante la ejecución del contrato.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.8. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria al contrato 4600012955

El contrato de suministro es un contrato mercantil que lo rige el Código de Comercio,¹⁸ por lo tanto versa sobre actos de comercio entre comerciantes y no sobre suministro de “*personal*”. Como se observa en el contrato: “*Contratar el suministro de trabajadores en misión para la prestación de servicios temporales y la administración de la respectiva nómina, de acuerdo con lo establecido en el decreto 4369 de 2006, para las sedes de ETB en Bogotá D.C. y en las regionales del país y con base en el perfil y requerimientos específicos para cada servicio*”, Por valor \$624.8 millones incluido IVA, con un plazo de un (1) año desde su fecha de inicio 27 de Junio de 2013.

De conformidad con el artículo 6, decreto 4369 de 2006 establece en qué casos se puede contratar los servicios temporales y señala que debe relacionarse con labores ocasionales, accidentales o transitorias;¹⁹ para el reemplazo de personal en vacaciones, licencia de incapacidad por enfermedad y/o maternidad y por ultimo incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías, los períodos estacionales de cosechas.

Situación que supuestamente no ocurre en la ejecución de este contrato, especialmente para el caso de los auxiliares pues es un cargo que aparentemente se encuentra en la planta de personal de ETB lo que permite evidenciar que posiblemente no son ocasionales.

¹⁸ Decreto 410 de 1971

¹⁹ Código Sustantivo Del Trabajo ARTICULO 6o. TRABAJO OCASIONAL. Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador.

Ahora para el caso de las personas vinculadas una vez entró la Ley de Garantías, posiblemente se realizó esta contratación para no dar estricto cumplimiento con la norma.

De conformidad con el fallo del Consejo de Estado²⁰ donde señala que de conformidad con la naturaleza jurídica de la ETB y teniendo en cuenta que subsisten las condiciones por las cuales se constituyó la empresa como lo certifica la Cámara de Comercio aun le aplican las disposiciones de la Ley 142 de 1994 por cuanto el servicio que presta no tiene incidencia frente a la naturaleza jurídica y no como lo quiere hacer ver la ETB al precisar que su régimen cambio al entrar en vigencia la ley 1341 de 2009 pues esta define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías y **no** precisamente desarrolla temas como la naturaleza jurídica, creación y/o existencia de este tipo de empresas. Condiciones que se dan para configurar el Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

No cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes, así como la circular conjunta No. 034 de 2011 y por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, consagrados también en la ley 489 de 1998, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos. Artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

Señalan en la respuesta que *“El personal que se reemplaza por concepto de vacaciones, incapacidades y licencias, entre ellas, la de maternidad, necesariamente se encuentra en la planta de personal” (...), sin embargo, se observa que dentro del personal contratado como temporal en la justificación del área indica: “Se solicita el cargo como trabajador en misión, dado que se está evaluando la viabilidad de la creación del cargo” como ocurre con las otras dos personas para la Dirección de Publicad.*

Lo anterior permite evidenciar que efectivamente no es para reemplazo por incapacidad y/o vacaciones entre otras pues aparentemente es una prestación de servicios a través del contrato para temporales.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

²⁰ Sentencia Consejo de Estado Radicación N°. 11001-03-15-000-2013-00387-00

2.1.1.9 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria en la suscripción de convenios y contratos administrativos.

Contratos de Publicidad

La ETB suscribió el convenio marco No. 1100100-226-2012 con la Secretaria General en cabeza de las demás entidades del Distrito; en la cláusula quinta de este convenio señala: “*COSTOS Y GASTOS: El presente convenio interadministrativo Marco no tiene valor alguno, por lo tanto no generara contraprestaciones económicas entre las partes*”. Sin embargo se observa que los contratos que se desprenden del convenio marco, la ETB cobró la suma de \$1.009.3 millones, aplicando un 3% sobre los servicios de publicidad que presta a través de un tercero, tercerizando y por lo tanto aumentado los costos para la ciudad capital.

La contratación en publicidad en el Distrito pasó de \$13.334 millones en la vigencia 2012 a \$50.529 millones (incluyendo el convenio EAAB por \$5.000 millones) incrementándose en un 378,94% llamando poderosamente la atención la contratación de la Secretaria General que pasó de \$2.000 en el 2012 a \$40.000 en el 2013 que representa un incremento del 2.000% entre las dos vigencias. La suma ejecutada en el 2013 fue de \$43.581.9 millones.

Cuadro No.7

No.	ENTIDAD	CONTRATO
1	Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	100100-65-2013
2	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRASMILENIO S.A.	149-2013
3	LOTERIA DE BOGOTÁ	80-(2013)
4	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	20131881-(2013)
5	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL –UAECD	294-(2013)
6	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	9-07-11700-409-2013

Fuente: ETB oficio VEDN-366/2014

Podríamos observar, que la suscripción de los contratos interadministrativos antes mencionados, eximió aparentemente a las diferentes Entidades del Distrito Capital de someterse al Estatuto de Contratación Estatal para realizar la contratación de los servicios de publicidad. Estas entidades no tienen la amplitud que goza la ETB, que conforme al régimen jurídico de contratación privada y su manual de contratación le dan mayor autonomía y libertad, práctica que atenta contra el principio de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

transparencia, moralidad administrativa, austeridad en el gasto público y demás principios contemplados en el artículo 209 de la Carta Magna.

Aunque el Convenio y los Contratos Interadministrativos en comento se soportaron en la Ley 1150 de 2007, modificada por la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en el Decreto 734 de 2012, vale la pena señalar que la divulgación o los programas de publicidad no se consideran un servicio público y por lo tanto tampoco hacen parte de la naturaleza jurídica de la ETB como los define la Ley 142 de 1994.

Más aún, la ETB por la naturaleza de los recursos de las entidades que son netamente, ha debido aplicar la ley 80 de 1993 y demás normas pertinentes para la ejecución de estos recursos.

Con el anterior proceder por parte de los servidores públicos que participaron en el proceso de selección y en la ejecución del contrato no hubo observancia de las directrices trazadas por la Procuraduría General de la nación y la Auditoría General de la Nación en la Circular Conjunta No 034 de Octubre 28 de 2011, en la que se ordena tener en cuenta los principios de la función Administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

No cumplen los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes, así como la circular conjunta No. 034 de 2011 y por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, consagrados también en la ley 489 de 1998, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que los recursos que vienen de las entidades del Distrito son netamente Públicos la mayoría de sus recursos son públicos. Artículo 8 Ley 42 de 1993

Por lo expuesto se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Según lo informa la empresa en su respuesta (...) *“esta labor no se terceriza, se hace directamente y en contraprestación se recibe una comisión del 3% por la pauta ordenada, lo cual se estipula en la forma de pago de cada contrato interadministrativo”*

Para que la empresa cumpla con los convenios interadministrativos suscritos con las diferentes entidades del distrito llámese Transmilenio, Secretaria Ambiente, Secretaria General entre otras. La ETB contrató con terceros los servicios que requieran estas entidades, es decir, que no lo hacen directamente en la ETB como lo menciona en la respuesta. Además cobran el 3% por el servicio y lo que resulte de la contratación con un tercero por la ejecución y/o servicio que presta. Es decir que

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

resulta oneroso para el Distrito y para los dueños de los recursos (ciudadanos) este tipo de intermediación que realiza ETB.

Aunado al anterior y con respecto al segundo párrafo que indican en esta respuesta al informe preliminar lo que se evidencia es que se incrementaron aparentemente los costos respecto al pago de publicidad en esas entidades Distritales.

Por lo expuesto, se mantiene el hallazgo con sus presuntas incidencias.

2.1.1.10 Hallazgo Administrativo por inconsistencia en el reporte SIVICOF

Revisada la cuenta reportada por la ETB, en el Sistema de Vigilancia y Control Fiscal – SIVICOF con los valores de los contratos reportados en el sistema SIVICOF se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

CUADRO No.8

EN DOCUMENTOS FÍSICOS	CONTRATO 4600011314	MODIFICACION REPORTADA AL SIVICOF	CONTRATO 4600011311	MODIFICACION REPORTADA AL SIVICOF	VIGENCIA REPORTADA SIVICOF
valor inicial	2.315.836.288,17	PRINCIPAL	2.315.836.288,17	PRINCIPAL	2011
DURACION INICIAL	2 años		2 años		
FIRMA DEL CONTRATO	13 de sep 2011		13 de sep 2011		
FIRMA ACTA DE INICIO	10 oct 211		10 oct 211		
ACUERDO 1	765.600.000,00		765.600.000,00		2012
ACUERDO 2	97.440.000,00	NO REPORTADO	598.560.000,00	NO REPORTADO	2013
ACUERDO 3	208.800.000,00	ADICION	417.600.000,00	ADICION	2013
ACUERDO 4	348.000.000,00	ADICION	696.000.000,00	ADICION	2013
ACUERDO 5	594.948.254,00	SE REPORTO EN EL CONTRATO 4600011311	1.104.903.899,00	NO REPORTADO	2013
ACUERDO 6	prorroga 1 mes	NO REPORTADO	prorroga 1 mes	NO REPORTADO	2013
VALOR TOTAL	2.014.788.254,00		3.582.663.899,00		

Fuente: minutas y acuerdos entregados al equipo auditor de cada contrato.

En la información suministrada en los contratos 4600011311 y 4600011314, en sus adiciones no se reportan algunos valores que se realizaron en sus acuerdos. En el contrato 4600011314, no se reportó la suma de \$97.440.000 millones de pesos en su acuerdo No 2, igualmente fue reportado un valor de \$594.948.254 a este mismo y el cual pertenece al contrato 4600011314. En el contrato 4600011311 no se reportó

los valores de los acuerdo No 2 por \$598.560.000 y acuerdo No 5 por valor de \$1.104.903.899 millones de pesos, para un total de \$1.703.463.899 millones de pesos sin reportar.

Permitiendo con esto que al obtener algún informe por este medio, se pueda inducir al error, de igual manera se puede evidenciar que faltan filtros en las distintas vicepresidencias en la información reportada.

Lo anterior es un incumplimiento a los deberes que tiene el representante legal de la entidad sobre la rendición de la cuenta en la forma Resolución 011 del 2014 y términos establecidos de acuerdo con lo señalado en las resoluciones internas de la Contraloría de Bogotá.

CONTRATOS LIQUIDADOS

De la muestra obtenida se revisaron 14 contratos en su etapa de liquidación, de los cuales 13 contratos fueron liquidados, a excepción del contrato 4600011314 el cual se encuentra en vigencia; igualmente se considera que los contratos 4600011314 y 4600011311; los cuales son correspondientes al “*mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de propiedad de la ETB*”, se aconseja que por su complejidad y nivel detalle amerita una revisión en una auditoria especial, en la cual se incluyan visitas de campo y revisión de sus soportes operativos.

2.1.2 Rendición y Revisión de la Cuenta

La ETB rindió la cuenta de la vigencia 2013, de acuerdo con la forma y términos de la normatividad vigente.

2.1.3 Legalidad

La entidad auditada, cuenta con la normatividad interna que enmarca el desarrollo de las actividades inherentes a su misión y al objeto social, sin embargo se evidenciaron en las diferentes observaciones incumplimiento en algunas de ellas.

En una de las respuestas presentadas por la empresa señala: “*Por otra parte, es necesario anotar que para los efectos de las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y 1474 de 2011, ETB es considerada una entidad pública y por ello está facultada para celebrar directamente contratos interadministrativos y convenios interadministrativos (Ley 489 de 1998) con las entidades estatales sometidas a estas mismas disposiciones.*”

Sin embargo, se evidencia que para otros temas se rige por el derecho privado lo que aparentemente significa que dependiendo el negocio que vaya a desarrollar o ejecutar vira su naturaleza.

La ETB señala en la respuesta: *“ETB es una entidad pública que NO cumple función pública NI ejerce función administrativa en el marco del derecho público, pues es manifiesto que en desarrollo de su objeto social presta un servicio público en un mercado comercial abierto a la libre competencia, no siendo posible identificar el ejercicio de la función administrativa con el desarrollo del objeto social de la empresa.”*

De tal apreciación se observa, que hace alusión al objeto social de la empresa como lo reitera en varios párrafos pero no tiene en cuenta su naturaleza jurídica para lo cual fue creada como bien lo señala el Consejo de Estado[1] y mucho menos olvidar el origen de sus recursos que corresponden al 88.39% públicos.

2.1.4. Gestión Ambiental

De acuerdo con el Decreto 456 de 2008, *“Por el cual se reforma el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, donde en su artículo 1º. “define al Plan de Gestión Ambiental como el instrumento de planeación a largo plazo que permite y orienta la gestión ambiental de todos los actores distritales con el propósito que el desarrollo propenda por la sostenibilidad del territorio distrital y la región.” y el artículo 13. “Planes Institucionales de Gestión Ambiental”, donde el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de cada entidad debe: “tener en cuenta los principios, objetivos y estrategias del Plan de Gestión Ambiental PGA, y de las políticas distritales, nacionales y ambientales, presentar, asignar internamente y programar las actividades ambientales de la Entidad, definir los indicadores, metas, identificación de necesidades y coordinación institucional y concertarse con la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA”, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. desde el año 2005 se adhirió al Pacto Global y a los Objetivos del Milenio, comprometida con el Desarrollo Sostenible, y en el 2006, concertó el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA con la autoridad ambiental, Departamento Técnico Administrativo de Gestión Ambiental DAMA, hoy Secretaría Distrital de Ambiente – SDA.*

Desde el año 2006 se concertó el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA con el DAMA, hoy SDA, solo en algunas de las sedes de la Empresa ubicadas en Bogotá su alcance para programas ambientales de gestión interna. Mediante Acta de fecha, del 1º. de agosto de 2006, se oficializa la concertación del Plan, una vez revisado por parte de la oficina de Planeación del DAMA, el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA – de la ETB, en el cual se incluyeron los ajustes y observaciones realizadas al documento preliminar. Además, se debe reportar a la SDA la gestión ambiental formulada anualmente a través de un Plan de Acción en cumplimiento del PIGA.

Mediante oficio del 1º de diciembre de 2009, la ETB, enviado a la SDA, y para dar cumplimiento a la Resolución 1310 del 11 de marzo de 2009, informa a dicha autoridad ambiental, sobre la conformación de un Equipo de Gestión Ambiental, el cual se encuentra en la Gerencia de Bienestar y Seguridad industrial, y anuncia que las acciones desarrolladas por el Equipo de Gestión Ambiental de ETB, se encuentran enmarcadas por el Plan Institucional de gestión Ambiental –PIGA, el cual fue concertado el 1º de agosto de 2006. Además, concluye que dicho equipo, desarrolla las funciones estipuladas en el decreto 1299 del 30 de abril de 2008.

El Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA- es formulado, gestionado e implementado por el Equipo de Gestión Ambiental EGA ubicado en la Gerencia de Relaciones Laborales de la Vicepresidencia de Relaciones Laborales.

En memorando del 16 de julio de 2010, dirigido a todas las áreas de la ETB, el presidente, (de la época), designa al Vicepresidente de Gestión Humana, como responsable de promover e implantar los diferentes Sistemas de Gestión existentes en la organización, al cual se le establecieron una serie de actividades, dentro del marco de la designación otorgada y entre estas, la de Gestor Ambiental, para dar cumplimiento al decreto 243 del 18 de junio de 2009 en sus artículos 1º. *Figura del Gestor Ambiental*, 2º *Gestor Ambiental*, 5º. *Funciones* y 6º. *Deberes del gestor Ambiental*.

De igual manera, el vicepresidente de gestión humana (de la época), en memorando VGH No. 225-2010, del 14 de diciembre de 2010, dirigido a todas las áreas de la empresa, informa que se ha creado el Comité del Plan Institucional de Gestión Ambiental – COPIGA – en el marco del Sistema de Gestión Empresarial de la ETB, y en su resuelve informa en el artículo 1º. *“Crear y organizar el comité – COPIGA”*, y el artículo 3º. *Funciones del Comité del Plan Institucional de Gestión Ambiental - COPIGA*, y entre sus funciones están: *“la de definir su propio reglamento, elegir al secretario del comité, adoptar formalmente el PIGA de la entidad una vez aprobado concertadamente con la SDA, mantener la información actualizada, adelantar las tareas de seguimiento y evaluación del PIGA, proponer y participar en actividades de capacitación propuestas en el Plan de Acción del PIGA, vigilar el desarrollo de las actividades que en Gestión Ambiental debe realizar la empresa de acuerdo al Plan de Acción y Plan Institucional de Gestión Ambiental.”*

Posteriormente, mediante Acta de Concertación de fecha del 19 de septiembre de 2013, firmada entre la ETB y la SDA, se concreta el contenido del documento Plan Institucional de Gestión Ambiental de la entidad, que entre otros contiene lo siguiente: *“Política Ambiental, Identificación y evaluación de Impactos Ambientales, Normatividad, Objetivos Ambientales, Programas Ambientales y Compromisos”* que adquiere la ETB como son: Seguir los lineamientos dictados por la Subdirección de Políticas y Planes Ambientales de la SDA, presentación de informes trimestrales de seguimiento de acuerdo a las fechas y formatos establecidos, presentar Plan de Acción con vigencia

anual, Asistir a las convocatorias que la SDA haga en torno al PIGA y demás instrumentos de planeación y gestión ambiental para el Distrito Capital y actualizar el documento PIGA cada periodo de gobierno Distrital.

La Secretaria Distrital de Ambiente será la encargada de adelantar los procesos de evaluación, Control y seguimiento de los Planes Institucionales de Gestión Ambiental, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la presente acta de concertación en la información que se reporte en los informes trimestrales y en el respectivo Plan de Acción.

En la actualidad la SDA exige a las entidades distritales actualizar el PIGA según la NTC–ISO 1400:2004, que establece los requisitos de un Sistema de Gestión Ambiental – SGA; la ETB presenta el documento para la vigencia 2013, como formulación del SGA y del PIGA, en el marco del Sistema Integrado de Gestión Empresarial, que le permitirá mejorar el desempeño ambiental.

De acuerdo con la Resolución 6416 de 2011, los aspectos objeto de evaluación, control y seguimiento serán:

- a) Concertación del PIGA
- b) Implementación del Plan de Acción PIGA.
- c) Confirmación de la información.
- d)

2.1.4.1 Gestión Ambiental Institucional Interna

Realizada la evaluación a la gestión ambiental, a lo formulado en El Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA para la vigencia 2013, se encontraron los siguientes observaciones que se consideran como relevantes:

2.1.4.1.1 Uso eficiente del agua.

Al analizar el Cuadro 9 Uso Eficiente del Agua (“Cifras reportadas equipo auditoria de Bogotá – Informe Auditoria Regular 2012 – PAD 2013”), se observa que para los años 2007, 2011 y 2012, son las vigencias de más bajo consumo de agua de estos últimos años, y para el 2013, hay de nuevo un aumento del consumo de agua, Para las vigencias 2011 y 2012 donde se ha alcanzado un ahorro del 20% y 22% respectivamente, reflejando la ETB, que ha tratado de cumplir con los lineamientos propuestos dentro de los programas y obligaciones ambientales del PIGA para dichas vigencias.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO No.9 Uso eficiente del agua

Miles de Pesos

Vigencia	Consumo anual En m3	Diferencia anual	Valor cancelado anual	Diferencia anual del valor cancelado	Meta programada de ahorro	Meta alcanzado de ahorro.
2007	84.459	0	310.546,0	0	0	0
2008	129.025	44.566,0	447.315,8	136.769,9	0	0
2009	121.208	- 7.817,0	438.610,9	-8.705,0	0	0
2010	90.350	-30.678,0	347.690,0	- 90.290,2	- 2.0%	- 20%
2011	83.081	- 7.449,0	325.509,6	- 22.181,0	- 2.0%	- 22%
2012	75.031	- 7.780,0	307.262,8	- 18.246,8	- 5.0%	6.0%
2013	83.920	8.619	341.963,8	34.701,0	-5.0%	10.1%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá

Como se puede observar la baja en el consumo de agua entre las anualidades de 2007, 2011 y 2012 es muy representativa, y en términos económicos muy beneficiosa para la entidad, debido a que al verificar los costos del servicio entre una vigencia y otra, consecuentemente se disminuyeron las costas por el servicio bimensual y por ende en cada vigencia en mención.

De acuerdo a las normas internacionales para el componente hídrico, el indicador Per Cápita que se toma como referencia es de 50 Litros/funcionario/día, (según *“Waste Water Engineering treatment and reuse- Melcaf and Heddy Mac Graw Hill”*), para el caso concreto de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. y para los años 2007 a 2012, da un promedio de consumo de 58,5 Litros/persona/día, para un estimado de 4.500 personas, entre funcionarios de planta, contratistas y visitantes, estando por encima del promedio estándar internacional de más de 8.5 litros día por funcionario.

Si, lo anterior lo aplicamos desde la óptica del Decreto Distrital 681 del 30 de diciembre de 2011 por el cual *“se adopta el Observatorio Ambiental de Bogotá, D.C., como sistema oficial de reporte y divulgación de la información, estadísticas e indicadores ambientales que producen las entidades de la Administración Pública Distrital”*, para el componente del uso eficiente del agua, la SDA estableció un promedio per cápita entre 1,5 a 2.1 m3 al mes, lo que equivale de 50 a 70 litros día, y de esta manera para el periodo de 2007 a 2012 estaría en el rango establecido por los estándares de la SDA.

Con respecto a la vigencia de 2013, el consumo fue de 83.920 metros cúbicos anuales, el cual se aumentó en 8.619 m3, y por ende el valor pagado se aumentó en \$34,7 millones, con respecto al año 2012, y al compararlo con el indicador internacional que es de 50/litros/funcionario/día, el consumo promedio para esta vigencia de la ETB es de 51,8 litros/funcionario/día, es decir 1.8 litros/funcionario/día

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

por encima del promedio estándar, pero al compararlo con el Decreto 681, estaría en el rango establecido por la SDA, en el Observatorio Ambiental de Bogotá, OAB.

2.1.4.1.2. Uso eficiente de la energía.

Teniendo en cuenta el cuadro 10 comparativo de consumo de energía se observa lo siguiente: para la vigencia de 2007, cuya anualidad fue la más baja del periodo analizado el consumo total fue de 59.422.428,1 Kw/hora, y mensualmente se consumen un promedio de 4.951.869.0 Kw/hora por un valor de \$10.554.0 millones.

CUADRO No.10 Uso eficiente de Energía 2007 -2013

Vigencia	Consumo anual en Kw/Hora	Diferencia anual	Valor cancelado anual en miles \$	Diferencia anual del valor cancelado	Meta programada de ahorro	Meta alcanzado de ahorro.
2007	59.422.428,1	0	10.554.056,1	0	0	0
2008	65.142.340,0	5.719.911,8	15.722.158,8	2.978.102,7	0	0
2009	67.779.116,9	2.636.777,0	17.659.135,6	1.936.976,8	0	0
2010	68.590.097,9	810.981,0	18.198.479,4	539.343,8	2,0%	0
2011	67.171.424,2	-1.418.673,7	19.731.957,6	1.533.478,1	-2,0%	0
2012	67.839.246,0	667.821,8	16.293.007,7	-3.438.950,2	-2,0%	-21,1%
2013	66.347.200,0	-1.492.243,3	17.362.392,8	1.069385,1	-2,0%	-2,3%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá

De otro lado para la vigencia 2010 se observa que fue la más alta en los últimos siete años, en lo que respecta al consumo de energía; su consumo total fue de 68.590.097,9 Kw/hora, para un promedio mensual de 5.715.841,5 Kw/hora, y el costo del servicio fue de \$18.198.4 millones

Es importante, tener en cuenta el descenso de consumo de la vigencia en estudio, el cual presentó un ahorro de 1.492.243.3 Kw/hora con respecto del año de 2012, observándose un esfuerzo por parte de la empresa para lograr la meta del programa de ahorro del 2% por parte de este componente para el año de 2013, que en realidad fue del 2.3% con respecto a la vigencia 2012.

Para el Observatorio Ambiental de Bogotá, (OAB) de acuerdo al seguimiento realizado a las entidades distritales en los últimos años, la ETB es una de las empresas con mayor consumo, debido a un alto y constante consumo de energía para el adecuado funcionamiento de los equipos, en las diferentes sedes, sobre todo en las centrales telefónicas donde se requiere de amplios espacios iluminados y aire acondicionado de refrigeración constante.

Pese a todo, el consumo de energía, en la ETB, se debe retomar campañas de sensibilización y capacitación contundentes en los programas anuales de la

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

formulación, seguimiento y ejecución del Plan de Acción anual del PIGA, para tratar de mitigar el alto consumo de energía.

2.1.4.1.3 Uso eficiente de los materiales

2.1.4.1.3.1. Residuos convencionales

Como se observa en el Cuadro Uso eficiente de los materiales –Residuos convencionales 2007 – 2013, el manejo de los residuos ha sido creciente de las vigencias 2007 a la vigencia 2012, especialmente los años 2011 y 2012. Se calcula un aumento en la producción de residuos del 48,8%, y en cuanto a pagos por recolección, de igual manera se han disparado, en cuanto a cantidad es decir de la vigencia de 2007 a 2012 se han pagado \$527,4 millones de los cuales en el 2007 el pago por recolección es de \$46.324,3 el metro³, y en el año 2012 el valor pagado por la ETB es de \$84.945.8 por metro³.

Cuadro 11.

CUADRO No.11 Uso eficiente de los materiales – Residuos convencionales 2007 - 2013

Vigencia	Volumen anual generado en m3	Diferencia de volumen anual generado en m3	Valor cancelado anual por recolección en miles de \$	Diferencia anual del valor cancelado miles \$	Meta programada en disminución de residuos	Meta alcanzado en disminución de residuos
2007	890,6	0	41.228,7	0	0	0
2008	602,8	-287,8	38.245,2	-2.983,5	0	0
2009	798,9	196,1	69.801,3	31.556,1	0	0
2010	936,6	137,7	168.715,2	98.913,9	2.0%	0
2011	1.282,4	345,8	97.092,6	-71.622,5	2,0%	-92,0%
2012	1.325,2	42,8	112.570,3	15.477,6	-2.0	19,0%
2013	1.504,5	179,38	132.330,1	19.759,8	2.0%	12,0%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá

Importante, anotar que para la vigencia de 2010 la entidad en la producción de residuos convencionales fue de 936.6 metros cúbicos y pago por dicha recolección una suma de \$168.715.600 para un promedio de \$180.10 el metro cubico, un valor muy alto para dicha anualidad.

Para las vigencias 2011, 2012 y 2013, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A, en cuanto al uso eficiente de materiales, residuos convencionales, ha aumentado la producción de este componente en estas últimas anualidades, por lo tanto se deben definir unos programas que impliquen una eficaz y eficiente manejo de dichos residuos que conlleven a su disminución en su producción y por ende en unos menores costos de su recolección.

Se observa que para la vigencia de 2013, se generaron 1.504,6 m³, es decir 179.3 m³ más que en el año 2012 y se aumentó el costo en \$19.7 millones por el pago de la prestación del servicio de recolección de aseo.

La entidad, para el manejo de los residuos sólidos, a nivel interno lo hace la empresa prestadora del servicio de aseo y limpieza Clean Plus Mayordomía Ltda., a través del personal que ella suministra. La recolección y el transporte de los residuos producidos lo realizan por los diferentes operadores de aseo que prestan el servicio de recolección de residuos sólidos en la ciudad, como son Lime S.A. E.S.P., Aseo Capital S.A. E.S.P., Ciudad Limpia E.S.P., y la EAAB de acuerdo a la ubicación de las diferentes sedes de la ETB.

2.1.4.1.3.2. Residuos peligrosos y electrónicos.

Residuos peligrosos (RESPEL).

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A en desarrollo de sus actividades genera algunos residuos peligrosos tales como: Baterías, material de cable de fibra óptica y cobre. Cuadro 12.

CUADRO 12 –Residuos no convencionales - Peligrosos 2008 - 2013

Vigencia	Kg. anual generado	Diferencia de peso anual generado	Valor cancelado anual por recolección en miles de \$	Diferencia anual del valor cancelado	Meta programada en disminución de residuos	Meta alcanzado en disminución de residuos
2008	139.388,0	0	2.730,0	0	0	0
2009	159.990,0	20.602,0	0,0	-2730,0	0	0
2010	95.425,0	-64.565,0	1.414,5	1.414,5	20.0%	40.0%
2011	45.260,0	-50.165,0	0,0	-1.414,5	-10.0	-52,6%
2012	336.265,8	291.005,8	33.710,2	33.710,2	0	86.5%
2013	56.201,0	-280.064,0	6.268,9	-27.441,3	0.10	-0.8

Fuente: Datos ETB.* Tipo de residuos peligrosos baterías de automotores y residuos cable fibra óptica.

La ETB, en cuanto a la producción de residuos no convencionales – peligrosos de la vigencias 2008 a 2013, ha producido la cantidad equivalente de 832.529,8 Kilogramos, y se encuentra relevante anotar que para la vigencia de 2012 la ETB produce una cantidad de 336.265.8 kilogramos de dichos residuos que equivalen al 40,3% del total producido para los seis años en mención. Según información de ETB, se han pagado \$37.854,7 millones en las vigencias mencionadas por la

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

recolección de estos residuos, siendo el año de 2012, de mayor pago por la recolección por un valor de \$33.710.2 millones.

Para la vigencia de 2013, es importante mencionar, que la producción de estos residuos bajo notoriamente de una producción en el año 2012 de 336.265,8 a 56.201 Kilogramos, lo que en términos porcentuales equivale a una baja en su producción del 84.3% con respecto a la vigencia de 2012.

Residuos eléctricos y electrónicos (RAES).

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A, en su proceso productivo y como entidad industrial de las telecomunicaciones genera residuos eléctrico y electrónicos como son chatarra electrónica, todo aquello provenientes de desarmes productos de antenas, armarios metálicos y elementos obsoletos como teléfonos y módems; equipos de computación obsoletos, los cuales son materiales que en gran medida se comercializan como chatarra convencional, generando ingresos a la ETB. (Cuadro 13)

CUADRO No. 13 Residuos no convencionales – Eléctricos y electrónicos 2007 - 2013

Vigencia	Kg. anual generado	Diferencia de peso anual generado	Valor cancelado anual por recolección en miles de \$	Diferencia anual del valor cancelado	Meta programada en disminución de residuos	Meta alcanzado en disminución de residuos
2008	240.680,0	0	0	0	0	0
2009	34.704,1	-205.976,0	0	0	0	0
2010	18.040,0	-16.664,1	0	0	20.0%	48.0%
2011	0	-18.040,0	0	0	0	0
2012	104.170,0	104.170,0	0	0	0	100,0%
2013	89.529,0	- 14.641	0	0	0	0

Fuente: Datos ETB.* Tipo de residuos peligrosos baterías de automotores y residuos cable fibra óptica.

2.1.4.1.3.3 Material reciclado

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A genera el material reciclable como los siguientes elementos: como carretes en madera, postes en concreto y madera, tapas en concreto marco en ángulo metálico, plásticos, chatarra metálica, retal de cable, lote de muebles, lote de redes, equipos eléctricos y electrónicos, lotes de tóner inservibles, vehículos obsoletos, equipos de oficina y baterías. Dicho material ha generado importantes ingresos a la empresa. (Cuadro 14)

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No.14 Material Reciclado 2007 – 2013

Vigencia	Kg. anual generado	Diferencia anual reciclada en Kg.	Meta Programa de reciclaje	Meta alcanzada de reciclaje
2007	93.710,0	0	0	0
2008	1.503.450,0	-46.408,0	0	0
2009	1.399.974,0	20.814,0	0	0
2010	577.971,5	-49.612,5	-2.0%	-338,0%
2011	322.828,0	-255.143,5	-50.0%	-44.1%
2012	988.727,0	665.899,0	50,0	67,3%
2013	748.242,0	240.485,0	10	0.26%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá.

De acuerdo a información de ETB, para la vigencia 2012, se obtuvieron ingresos por valor de \$6.024,4 millones, y los gastos y la inversión ambiental de 325,3 millones, que equivalen al 5.4% de sus ingresos.

Para la vigencia del 2013 los ingresos fueron de \$4.213.787.097, que equivale a un 70% con respecto a la vigencia inmediatamente anterior, es decir para el año 2012 los ingresos fueron mayores en un 30% que para la vigencia 2013, como se puede observar en el cuadro 15:

Cuadro No.15 ETB Ingresos por ventas 2013

Tipo de Materiales	Pesos (\$)
Carretes	13.522.449
Postes	1.935.000
Chatarra (eléctrica y electrónica)	454.760.645
Retal de cable cobre	3.646.470.142
Vehículos para Chatarrizar	38.320.000
Baterías	58.778.860
Total	\$4.213.787.097

Fuente: Datos ETB - EGA

La ETB está dando cumplimiento al Decreto Distrital 400 de 2004, *“Por el cual se impulsa el aprovechamiento eficiente de los residuos sólidos producidos en las entidades distritales”, en el sentido de realizar el aprovechamiento de los residuos sólidos y la entrega de estos a los grupos formales de recicladores, y en es especial en lo que tiene que ver con el artículo 5º., numeral 9º.”* La definición de la frecuencia de recolección del material por parte de las organizaciones de recicladores, dependiendo de la capacidad de almacenamiento de la respectiva entidad.” Es pertinente anotar que, para la vigencia de 2013, se entregaron 46.894 kilos de residuos aprovechables, es decir que se reciclaron 6.411 Kilogramos más que para el año 2012. (Cuadro 14).

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No. 16 Materiales aprovechables entregados a terceros 2013
Cooperativa El Porvenir

Tipo de Materiales	Kilogramos
Cartón	3.461
Archivo	41.642
Plástico	166
Pet	240
Chatarra	852
Periódico	332
Plegadiza	65
Vidrio	47
Aluminio	1
Acrílico	61
Pasta	27
Total	46.894.0

Fuente: Datos ETB. - EGA .

Inversión en materia ambiental 2013.

La ETB, suscribió dos contratos desde 2011, el contrato:4600011532 con Continental de Fumigaciones, por un valor de hasta de \$45.755.600, cuyo objeto es *“Prestar el servicio de ejecución de acciones de diverso tipo, de carácter preventivo y de control, dirigidas a eliminar la presencia de roedores 8 y otros animales), insectos (rastreros y voladores), algas, hongos, bacterias y diversos virus patógenos, en las instalaciones de ETB”*, dicho contrato fue suscrito el 5 de diciembre de 2011 y se inició el 11 de diciembre de 2011, para un periodo de ejecución de 2 años. El contrato posee dos modificaciones: la primera, es por un valor de \$8.520.000, y por un tiempo de 45 días hábiles y la segunda modificación, una prórroga por tres meses a partir del 13 de diciembre de 2013, hasta agotar su precio.

El contrato 46000011561 que tiene por objeto: *“Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de lodos (líquidos y secos) generados en su infraestructura y sedes, a nivel local y nacional “*, con Control Ambiental de Colombia Ltda. por un valor de hasta de \$199.006.000 más el IVA. El contrato se suscribió el día 14 de diciembre de 2011, para un periodo de ejecución de dos años. A partir del 31 de enero de 2012, presenta dos modificaciones: la 1^o. Modificación en la que se adiciona por un valor de \$68.483.000 más el IVA, de acuerdo a la oferta presentada el 16 de agosto de 2013, y la segunda modificación donde se prorroga por tres meses a partir del 1^o. de febrero de 2014, o hasta agotar su precio.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No.17 Inversión ambiental 2013

Contrato	Objeto	Contratista	Valor antes del IVA	Programa ambiental
4600011134	Prestar el servicio de análisis físico químico y microbiológico del agua potable y de piscinas de diversas fuentes en sus sedes de la ciudad de Bogotá y en centro vacacional ubicado en Ricaurte Cundinamarca	Asinal ltda.	5.159.509	Mejoramiento de las Condiciones Ambientales Internas
46000111532	Prestar el servicio de ejecución de acciones de diverso tipo, de carácter preventivo y de control, dirigidas a eliminar la presencia de roedores (y otros animales), insectos (rastreros y voladores), algas, hongos, bacterias y diversos virus patógenos, en las instalaciones de ETB a nivel nacional y en los sitios que sea requerido.	Continental de fumigaciones Ltda.	20.649.400	Mejoramiento de las Condiciones Ambientales Internas
4600011561	Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de lodos (líquidos y secos) generados en su infraestructura y sedes, a nivel local y nacional de ETB	Control Ambiental de Colombia Ltda.	113.647.330	Gestión Integral de Residuos
4600012255	Recolección, transporte, tratamiento y disposición final adecuada de residuos especiales y peligrosos generados por etb a nivel nacional	Tecniamsa S.A. ESP	6.268.900	Gestión Integral de Residuos
Total			145.725.139	

Fuente: Datos ETB – Contratación EGA

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A, durante la vigencia de 2013, dio cumplimiento a lo establecido a lo desarrollado en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, no obstante, es necesario que fortalezca aspectos internos que tienen que ver con la conformación del Equipo de Gestión Ambiental - EGA, el cual, por su estructura, no llena las expectativas, para el desarrollo integral, y atender los diferentes frentes de la problemática ambiental de la empresa y de esta

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

manera de cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1299 del 30 de abril de 2008, *“Por el cual se reglamenta el Departamento de Gestión Ambiental de las empresas a nivel industrial y se dictan otras disposiciones,”* en concordancia con la Resolución 1310 del 11 de marzo de 2009 *“Por medio del cual se adopta una decisión sobre la información de la conformación del Departamento de Gestión Ambiental conforme al Decreto 1299 de 2008”*, en sus artículos 1º., 3º. y 4º. Más sin embargo, la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA, acepta como tal la figura del Equipo de Gestión Ambiental - EGA, mediante oficio del 1º de diciembre de 2009, que envía la ETB a la Secretaria Distrital de Ambiente - SDA.

Para la vigencia de 2013, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A., presenta una gestión aceptable y cumple con el Plan de Acción para el año 2013, y lo establecido en el acta de concertación del documento del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA con la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA. La premisa, no quiere decir, que no se presentan debilidades, en la ETB, en el área ambiental y sobre todo con su Equipo de Gestión Ambiental – EGA, ya que, no es suficiente para atender la problemática ambiental a presente y futuro, teniendo en cuenta que se están ejecutando proyectos de inversión de gran envergadura por un lado y por otro, su dimensión, como una gran empresa y sus 44 sedes, en el Distrito Capital.

De acuerdo a información de la ETB, se perciben ingresos por venta de material reciclado, por un valor de \$6.024, 4 millones para la vigencia de 2012, su inversión y gasto ambiental para la misma, es de \$325.3 millones, que equivalen, a un 5.39%, lo que refleja un gasto mínimo, con respecto a lo que percibe por ingresos.

De igual manera para el año 2013 se recibieron ingresos por un valor de \$4.213.8 millones, y su inversión fue de \$145.7 millones, que equivale al 3.45%, un porcentaje demasiado bajo, con respecto a sus ingresos que se consideran bastante onerosos por venta de material reciclado, los cuales, se pueden reinvertir, para aumentar su presupuesto y fortalecer algunos componentes donde se observan debilidades, como el del uso eficiente del agua, y el de la gestión integral de residuos sólidos, en el campo de la educación y capacitación con el objeto de evitar en un futuro el deterioro o rompimiento del equilibrio de los componentes ambientales y sostenibles dentro de la empresa.

Además de lo anterior, es necesario, agregar que la compañía en este momento está en proceso de certificación de la norma NTC-ISO 14000:2004, lo que implica una exigencia estricta de cumplimiento de la normatividad ambiental y la actualización del PIGA, tal como lo exige la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA, en el marco del Sistema Integrado de Gestión Empresarial, que le permitirá mejorar el desempeño ambiental, lo cual implica asesorarse técnicamente para contribuir a desarrollar dicho proceso de certificación.

2.1.5 Tecnologías de la Información

Esta evaluación se orientó a la revisión y seguimiento del programa N-Play y contratos que de alguna forma tienen que ver con Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

2.1.5.1 Hallazgo Administrativo Contrato 4600012897 suscrito con COLVATEL

Un contrato para el despliegue de fibra óptica en el proyecto N-play es el 4600012897 suscrito con COLVATEL el 23 de mayo de 2013, con el objeto de *“organizar y administrar los recursos estimados para ejecutar los servicios de alistamiento, aprovisionamiento, y aseguramiento de la red de acceso en fibra óptica en Bogotá y la administración de los recursos necesarios para el suministro de algunos materiales...”*

Este contrato tiene determinado un valor \$6.333.010.00 más un IVA de \$1.013.601.600 para un total \$7.348.611.600 en el componente fijo, que se denomina “administración del proyecto” y un componente variable por cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), además paga todos los gastos reembolsables definidos en el capítulo técnico por:

“3.7.1 permisos

3.7.2 *Uso de Bodega y materiales que suministra el contratista*

3.7.3 *Equipos y herramientas*

3.7.4 *Vehículos*

3.7.5 *Comunicaciones*

3.7.6 *Seguridad industrial, salud ocupacional y gestión ambiental*

3.7.7 *Plan de manejo ambiental e impacto urbano*

Señalización, personal, capacitación.”

Es así como ETB tiene contrato de servicio de transporte con la Empresa Trans Arama S.A.S número 4600011321 por valor de \$7.896.997.149 y tiene su propia flota de 392 vehículos, sin embargo contrata este concepto a todo costo reembolsable como el caso que nos ocupa con COLVATEL, donde ETB pagó adicionalmente en este contrato por el servicio de vehículos en el 2013:

Cuadro No.18

PAGOS REEMBOLSABLES POR VEHICULOS CONTRATO 4600012897 COLVATEL		
FECHA	CONTRATISTA	VALOR
10-jul-13	Trans Arama S.A	13.416.563
10-jul-13	Bip Transportes Ltda	2.620.700
08-sep-13	Trans Arama S.A	33.080.800

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

08-sep-13	Bip Transportes Ltda	26.785.716
10-oct-13	Trans Arama S.A	183.519.800
10-oct-13	Bip Transportes Ltda	159.096.744
Total		\$418.520.323

Fuente: Certificaciones pagos contrato 4600012897

Otros contratos en los que ETB paga el concepto de vehículos como costo reembolsable son: 4600011411 con ENERGYRE S.A, 460009183 UT UNITALCARGO, RETAIL SERVICES, 4600012956 COLVATEL, 4600011059 RETAIL SERVICES.

Con varios contratos reportando servicio de transporte son débiles los controles que pueda realizar el supervisor de cada contrato sobre los vehículos que realmente prestaron el servicio con ese contrato, más teniendo en cuenta que algunos supervisores tienen a cargo varios contratos. Este equipo auditor encontró que se reportaron en algunos casos los mismos vehículos tanto en el contrato con COLVATEL como en el contrato con TRANS ARAMA (vehículos con placas SLJ749, SMH984, SPT325, SPV678, SZN176, TAT364, TUN834).

Igual pasa con otros conceptos como capacitación; ETB capacitó a 1.100 de sus trabajadores en el proyecto N-Play, entre otros con la firma LATAM TRAINING por valor \$102.417.070, pero adicionalmente paga a COLVATEL la capacitación que adquiera con un tercero así:

Cuadro No.19

PAGOS REEMBOLSABLES POR CAPACITACION CONTRATO 4600012897 COLVATEL		
05-jun-13	Fiber Net S.A	10.324.000
12-jun-13	Patricia Carrasco y Asociados	4.187.600
10-jul-13	Patricia Carrasco y Asociados	7.632.800
8/ago/2013	Patricia Carrasco y Asociados	17.945.200
10-sep-13	Patricia Carrasco y Asociados	27.712.400
25-sep-13	Patricia Carrasco y Asociados	26.796.000
Total		\$94.598.000

Fuente: Certificaciones pagos contrato 4600012897

Por la “Administración del Proyecto” la ETB realizó en el 2013 los siguientes pagos:

Cuadro No.20

No. Factura	Fecha	Valor
10988	Julio 23/ 2013	93.084.966
11049	Agosto 20/2013	193.039.670
11079	Septiembre 19/2013	323.078.243
11112	Octubre 17 /2013	726.516.000
11171	Noviembre 22 /2013	721.858.845
11225	Diciembre 18 /2013	413.557.200
11226	Diciembre 18/2013	756.787.500
Total		\$3.227.922.424

Fuente: Facturas del contrato 4600012897

En total por Administración del Proyecto y Costos Reembolsables en el 2013 ETB pagó en este contrato: \$11.410.544.926

Estos altos costos y que está pagando ETB y la debilidad en los controles de supervisión impactan en la tarifa al usuario.

Lo anterior incumple con los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, especialmente el de economía y lo reglado en el Código de Buen Gobierno “*Los recursos que las sociedades requieren para su subsistencia son limitados. Por ello en ETB creemos que la productividad, entendida como la creación de valor con el mínimo de recursos, es una responsabilidad que a todos nos compete.*” (el subrayado es nuestro).

Además del contrato descrito ETB tiene los siguientes contratos con COLVATEL y R&E.

Cuadro No. 21
Contratos con COLVATEL y R&E para cobre y fibra

CONTRATO	CONTRATISTA	DESCRIPCION	VALOR (en millones)
4600013723	COLVATEL	Ejecución de las actividades de aprovisionamiento y aseguramiento de acceso de voz, acceso de datos, y servicios sobre IP y actividades de adecuación y mantenimiento de redes internas; con suministro de algunos materiales en Bogotá. Para clientes masivos sobre cobre	\$6.843,2 más IVA Fecha de inicio: 1 de marzo de 2014 Plazo: 24 meses Estado en ejecución
4600012490	COLVATEL	Aseguramiento y	\$89.479,6 más IVA

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CONTRATO	CONTRATISTA	DESCRIPCION	VALOR (en millones)
		aprovisionamiento en cobre línea básica, banda ancha aseguramiento de accesos de voz, accesos de datos, y servicios sobre IP y servicios de adecuación y mantenimiento de redes internas-	Fecha de inicio: 1 de febrero de 2013 Plazo: 24 meses Estado en ejecución Actualmente adelantando el trámite de liquidación parcial de este contrato para lo atinente al segmento de aprovisionamiento de Línea Básica, banda ancha y agendamiento único
4600012897	COLVATEL	Organizar y administrar los recursos estimados para ejecutar los servicios de alistamiento, aprovisionamiento, y aseguramiento de la red de acceso en fibra óptica en Bogotá y la administración de los recursos necesarios para el suministro de algunos materiales.	\$7.348,6 Del componente fijo. Fecha de inicio: 5 de junio de 2013 Plazo: 26 meses Estado: en ejecución Valor ejecutado: \$3.470,2 Avance de ejecución: 53% Costos reembolsables: \$30.666,7 más IVA.
4600013407	COLVATEL	Organizar y administrar los recursos estimados para ejecutar las labores de alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento, en su red de comunicaciones y las relacionadas a los productos de su portafolio para clientes corporativos a nivel nacional	\$16.732,7 más IVA Fecha de inicio: 18 de diciembre de 2013 Plazo: 24 meses Estado: en ejecución Cupo de costo reembolsable: \$36.656,2 incluye IVA
4600011821	R&E	Ejecutar a precios unitarios fijos las obras de renovación y modernización y en casos de contingencia ejecución de obras civiles de expansión de la red de acceso en Bogotá DC, gran Bogotá, Cundinamarca, Meta y regiones definidas del país.	\$14.476,8 Fecha de inicio: 01 de junio de 2012 Plazo: 24 meses Estado: en ejecución
4600013226	R&E	Prestación de servicios de colocación de cable de fibra óptica	\$2.241,3 más IVA Fecha de inicio: Octubre

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CONTRATO	CONTRATISTA	DESCRIPCION	VALOR (en millones)
		y alambrado de ductos y canalizaciones en Bogotá y gran Bogotá .Red de cobre	04 de 2013 Plazo: 24 meses Estado: Ejecución

Fuente:Acta de Visita N.14

Seguimiento Contrato CRM (4600007073 de 2007, con Indra Sistemas S.A):

Este contrato que firmó ETB con el objeto de implementar una solución integral de administración de las relaciones con el cliente que incluye el licenciamiento de uso de software, los servicios profesionales de consultoría para su implementación el mantenimiento y soporte técnico; no ha sido posible su liquidación por las diferencias surgidas entre las partes en ocasión de su ejecución lo que llevó a que se realizara en febrero 15 de 2013 acta de terminación parcial anticipada de mutuo acuerdo, con el fin de no ejecutar la fase 2 y 3 del contrato y terminar las sub-fases 1b y 1c de la fase1.

La ETB argumenta que por estar sometida al derecho privado no puede imponer unilateralmente y hacer efectiva una sanción.

En vista de que no se logró liquidar bilateralmente el contrato con Indra, se suscribió el contrato 4600013373 con la firma Coral Delgado y Asociados, cuyo objeto es la prestación de servicios de asesoría legal y representación judicial, para la liquidación del mismo, según la normatividad vigente la liquidación bilateral o judicial de este contrato podrá tener lugar dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento del plazo pactado para liquidar bilateralmente el contrato...” ***Así las cosas, el contrato entre ETB e INDRA se podrá liquidar bien judicial o bilateralmente entre el 30 de agosto del año 2013 y el 30 de agosto del año 2015.”***

Lo cierto es que ETB no tiene con certeza una valoración real de los perjuicios imputables al contratista producto de sus incumplimientos, por lo que la firma de abogados recomienda primero hacer un ***“dictamen pericial de parte desde el punto de vista contable y financiero, a efectos de determinar el valor real de los perjuicios sufridos por la empresa, toda vez que al ser varias las áreas afectadas, debe realizarse un análisis detallado de los mismos.”*** y luego interponer ***“ una demanda ante lo contencioso administrativo de controversias contractuales, previo trámite de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad.”***

ETB pagó en el 2013 \$3.069 millones por el arriendo de 3.519 equipos de cómputo desktop y portátiles y 286 millones por el arriendo de 271 impresoras.

La Vicepresidencia de Informática apoya para el año 2013 los siguientes proyectos:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No.22

PROYECTO	OBJETIVO	VALOR
PROYECTOS PARA NUEVOS NEGOCIOS Y DEMANDA COMERCIAL		EJECUTADO EN 2013 En millones
DEMANDA COMERCIAL	Implementar soluciones informáticas requeridas por el área comercial, para apalancar el logro de los programas estratégicos.	\$10.453,0
SISTEMA DE INFORMACIÓN CONVERGENTE	Implantar las iniciativas relacionadas con los requerimientos estratégicos para soportar la nueva oferta de servicios convergentes N-Play	\$29.833,5
PROYECTOS PARA EL SOSTENIMIENTO DE LA OPERACION		
CRM	Proveer a ETB de una solución integral para el gerenciamiento de las relaciones con sus clientes.	\$3.051,1
EVOLUCION DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL	Implementar las iniciativas tendientes a lograr la arquitectura empresarial objetivo, alineadas con la estrategia de negocio.	\$853,7
OPTIMIZACION SERVICIOS DE TI	Adquirir e implementar soluciones de TI que le permitan a la Vicepresidencia de Informática responder a los requerimientos tecnológicos de las diferentes áreas de la empresa.	\$43.485,8
DEMANDA ORGANIZACIONAL	Implementar mejoras evoluciones y adaptaciones a la infraestructura de software y hardware y/o elementos e ítems de configuración de TI, con el fin de suplir las necesidades internas de la organización sin que impacten al cliente externo de ETB.	\$10.453,0
TOTAL		\$89.773,8

Fuente: Respuesta ETB oficio 210300-ETB-0109 del 8 de mayo

Adquisición por parte de ETB del 75% de las acciones de la empresa “SKYNET COLOMBIA S. A. ESP”

La Junta Directiva de la ETB, en sesión del día 24 de septiembre de 2013 como consta en el Acta 258 aprobó la adquisición del 75% de las acciones suscritas y

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

pagadas por SKYNET COLOMBIA S. A. ESP, suscribiendo el contrato de compraventa de 375.000 acciones el día 30 de octubre de 2013, por un valor de \$30.000 millones.

Por solicitud de diferentes estamentos se adelantó una visita fiscal a la ETB el día 25 de febrero de 2014 en la que se dio respuesta a varios interrogantes, iniciando la compilación de la información para el respectivo análisis y estudio, convirtiéndose esta sociedad en nuevo Sujeto de Control para ser incluido en un nuevo el PAD de la Contraloría Distrital.

2.1.6 Sistema de Control Fiscal Interno

Mediante la Directiva 00586 del 6 de julio de 2011 la ETB adoptó el Sistema de Control Interno basado en estándares del Informe COSO²¹, el cual hace énfasis en cinco elementos que son:

1. Ambiente de Control
2. Administración de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

En el sistema de Control Interno participan los siguientes estamentos de la Dirección de la entidad:

Comité de Auditoría, Comité de Presidencia, Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión, Comité de Riesgos y Gestión de Crisis, Comité de Auditoría. El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo a la gestión de la Junta Directiva, componente de primer orden del Sistema de Control Interno y del Gobierno Corporativo, que se conforma y opera en la actualidad según lo establecido en el artículo 45 de la Ley 964 de 2005.

Se evidencia que la ETB cuenta como carta de navegación el Plan Estratégico Corporativo (PEC 2012-2016), también que cuenta con una Carta de Principios y Valores que está inspirada en los principios de Honestidad, Integridad y Respeto constante por la gente, Política de Derechos Humanos soportada en la Directiva 00621/2012, así como con una Política de Transparencia que se encuentra oficializada mediante la Directiva 00616 de 2012, donde se expresa que *“ETB consciente de su responsabilidad con el país y sus grupos de interés, hace expreso su compromiso*

²¹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Versión 1 y 2

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

*en la lucha contra la corrupción mediante la declaración de su **Política de Transparencia y Cero Tolerancia ante la corrupción**”*

Debe destacarse la existencia de un Código de Buen Gobierno, el cual estructura e integra en un solo documento los principios, el esquema ético, los valores, las normas y políticas generales de buen gobierno para la ETB y que se plantea tres objetivos: “1. El logro del aseguramiento de la integridad ética empresarial, la adecuada administración de sus asuntos, el respeto y la confianza de sus inversionistas y demás Grupos de Interés. 2. Desarrollar los mecanismos de transparencia y divulgación de la información de la Empresa a los Grupos de Interés y el público en general, y 3. Establecer las directrices en el Gobierno de la Empresa que permitan preservar el equilibrio requerido mediante el cual los Grupos de Interés impactados por la acción de la Empresa, se encuentren adecuadamente tratados.”

ETB tiene incorporado un Sistema de Gestión de Riesgos que contiene un conjunto de elementos interrelacionados y articulados para movilizar a la organización a alcanzar un enfoque preventivo que promueva el autocontrol y la responsabilidad frente a los riesgos. Se tienen identificados cuatro clases de riesgos.

1. Riesgo Regulatorio. Este riesgo parte de la premisa que los servicios de telecomunicaciones son altamente regulados
2. Riesgo Macroeconómico. La situación financiera de la Sociedad se ve afectada por el hecho que la mayoría de los ingresos son en pesos, mientras que una porción de su deuda está contratada en moneda extranjera.
3. Riesgo de Fraude en Servicios de Telecomunicaciones. Los operadores de telecomunicaciones están expuestos a ver disminuidos sus ingresos por la prestación de servicios fraudulentos de parte de terceros. ETB colabora con las autoridades a efecto de que se lleven a cabo actividades de prevención, detección y reducción de fraude
4. Riesgo de Competencia

Con fecha 8 de enero de 2014 la ETB actualizó Manual para la Práctica de Aseguramiento y Consulta cuyo objetivo “es dar lineamientos de actuación únicos y consistentes a los Auditores para el desarrollo de los trabajos asignados de Aseguramiento y Consultoría basados en riesgos, y servir como herramienta de consulta para los profesionales involucrados en la prestación de los servicios de Auditoría Corporativa”. Este nuevo documento reemplaza, complementa y amplía el contenido de la versión de junio de 2010

En el Sistema de Gestión de Riesgos tiene vigente desde noviembre de 2000 la Directiva Interna N° 00212, Políticas de Gestión de Riesgos que se adoptó con el propósito de establecer de una manera integral un marco corporativo para la gestión eficaz de los riesgos asociados con todas las operaciones de ETB.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Se constató la existencia de un mapa de riesgos con relación al programa N-Play el cual contiene información confidencial, donde uno de los riesgos identificados es precisamente la integridad, confidencialidad de la información corporativa.

En este sistema se destacan como relevantes los riesgos financieros, por esta razón se adoptó mediante Directiva Interna N° 0593 de 2011, Políticas Generales de Riesgos Financieros, procedimientos generales para el control y la administración de los diferentes tipos de riesgos financieros, teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad-riesgo, dentro de los parámetros de la planeación estratégica global.

En relación a la gestión de ETB durante 2013, la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa cumplió con su plan de auditorías que incluía 37, una realizada por ETB directamente y otras contratadas a consultores externos.

Revisado el proceso de adopción de la versión actualizada del Manual de Contratación que la Empresa ha venido dilatando a lo largo de los últimos años la justificación inicial fue “...la necesidad de adaptar este Manual a las exigencias del cumplimiento de la Ley 1314 de 2009”, argumento que no es aceptable puesto que se comprobó que no ha habido modificaciones recientes de las normas que afecten este proceso, lo cual permite pensar que pudo haberse concluido el dentro de los plazos previstos inicialmente. Mediante oficio 02-ETB-156-14 la empresa confirma que para el 30 de abril de 2014 se adoptará el manual actualizado, sin embargo consultado la intranet de ETB el día 5 de mayo de 2014 se comprobó que la directiva que adopta este instrumento no está publicado y que la última directiva corresponde a la 00630 de 2013-09-01 en relación al tema Tarjetas de Crédito.



Fuente: ETB. Intranet. Pantallazo obtenido el 5 de mayo de 2014

www.contraloriabogota.gov.co
Cra. 32 A No. 26 A-10
PBX 3358888
Código Postal 111321

Un aspecto importante que no se ha considerado como tema de estudio para la Vicepresidencia de Auditoría corporativa es la evolución significativamente negativa que ha tenido el número de abonados al servicio de telefonía básica conmutada.

Se tomó como muestra para su revisión el Libro de Actas de Junta Directiva que contiene desde el Acta 224 a la 250. Se encontraron como novedades que en el Acta 230 de junio 26 de 2012, en el folio 43, en el valor de “\$84.727” que es el costo estimado a invertir en Infraestructura Tecnológica de Televisión se debió expresar como “M\$84.727” puesto que en el acta las cifras están presentadas en millones de COP. Como acción correctiva a esta observación Secretaria General ha emitido “Acta Aclaratoria del Acta N° 230 de 26 de junio de 2012.

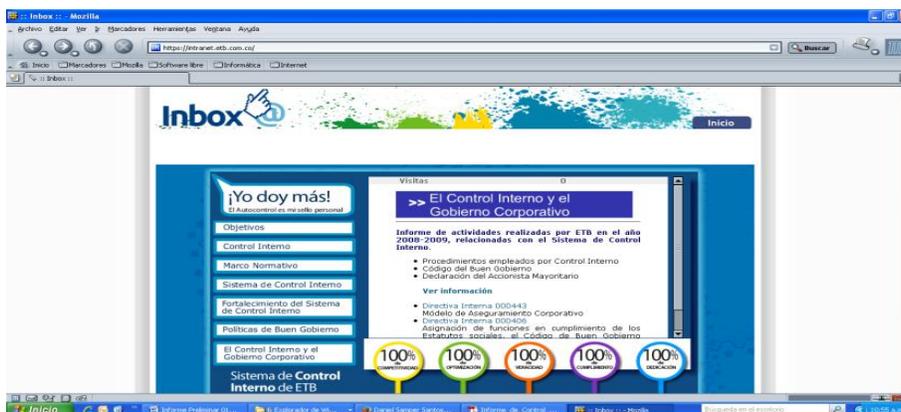
Así mismo se encontró que hacen falta firmas en el Libro de Actas encuadernado, sin embargo esta Auditoría constató que en Secretaria de ETB reposan las mismas Actas con las firmas en cada una de ellas pero en el libro encuadernado no. Frente a esta última observación Secretaría General ha recaudado la recolección de firmas hecho que fue evidenciado en visita a Secretaría.

Revisados los documentos del contrato 4600012897 suscrito con COLVATEL se encontraron como soportes a egresos fotocopias poco legibles de facturas que impiden identificar al proveedor y el valor de la factura. Así mismo en el Acta de Reunión del 8 de mayo de 2013 entre ETB y COLVATEL hace falta la firma del representante de la Gerencia de Abastecimiento, Bienes y Servicios, al igual que en el Concepto Jurídico del Director de Asesoría Jurídica de la Secretaría General en relación a la posibilidad de celebrar directamente contrato con COLVATEL. En síntesis, si bien es cierto que ETB cumple con las formalidades del sistema COSO que tiene adoptado se observa en la práctica se producen errores u omisiones como los citados y los que dan lugar a las observaciones y hallazgos del presente informe de auditoría.

2.1.6.1 Hallazgo Administrativo: funcionamiento y desactualización de la información de la intranet de ETB

Revisado la confiabilidad de la intranet corporativa desde la perspectiva de la certeza de la información consultada se encontraron que hay información desactualizada como es el caso del link Control Interno y Gobierno Corporativo corresponden a “Informe de actividades realizadas por ETB en el año 2008-2009”.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



Fuente: ETB. Intranet. Pantallazo obtenidos el 10 de abril de 2014

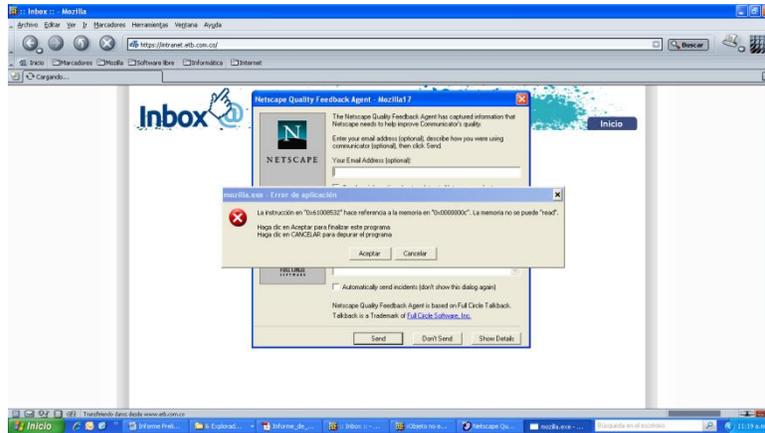


Fuente: ETB. Intranet. Pantallazo obtenidos el 10 de abril de 2014

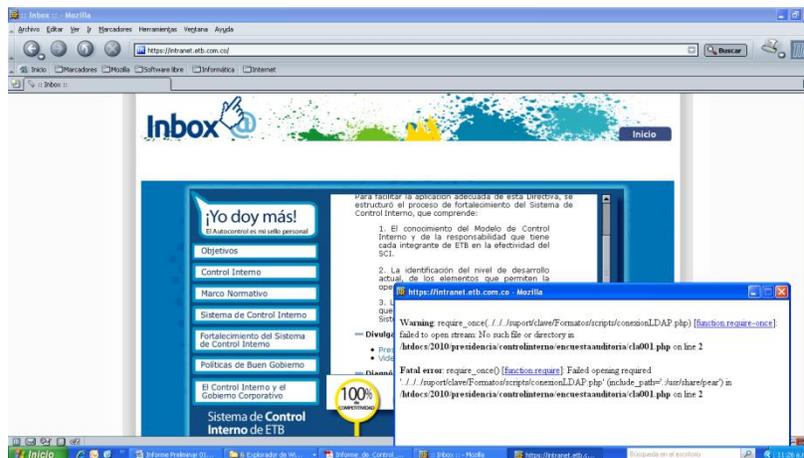
De igual manera se obtuvo mensajes de error al tratar de acceder a enlaces como Código de Buen Gobierno, Fortalecimiento del Control Interno. Como se evidencia la consulta a la intranet no solo presenta información desactualizada, sino que los enlaces conducen a errores o no presentan la información que es requerida. Esta situación es contraria a los criterios de transparencia, responsabilidad frente a los accionistas que se hace referencia en la Carta de Valores²² adoptada mediante directiva 00219 de Diciembre 7 de 2000 y modificada mediante directiva 0585 de Junio 14 de 2011 y también la Directiva 0586²³ por la cual se adopta la Política del Sistema de Control Interno para ETB basada en estándares internacionales.

²² ETB. Carta de Valores, p. 13 “2.4.2 Nuestra información corporativa es veraz y oportuna y refleja adecuadamente el real estado de la Empresa”

²³ ETB. Directiva 0586, numeral 4.1 dice: “Dentro de la generación y registro de información se tendrá en cuenta los siguientes atributos: • Oportunidad: Encontrarse disponible en todo momento y sobre todo cuando deben adoptarse decisiones • Actualización: La información debe referirse al presente y en la medida que sea necesario hacer referencias al pasado o contener proyección a futuro. • Exactitud: Debe representar con la mayor aproximación posible la realidad que trata de reflejar. • Accesibilidad: Deberá estar disponible para todos los interesados, con las limitaciones que la confidencialidad u otras restricciones impongan. • Certidumbre: Debe brindar conocimiento seguro, claro y evidente de los hechos”.



Fuente: ETB. Intranet. Pantallazo obtenidos el 10 de abril de 2014



Fuente: ETB. Intranet. Pantallazo obtenidos el 10 de abril de 2014

2.1.6.2 Hallazgo Administrativo: calidad de la información como respuesta a requerimientos de la Contraloría de Bogotá D.C.

Esta auditoría detectó debilidades en el control de calidad o filtro de calidad, en relación a la información que se entrega a Contraloría de Bogotá D.C. como respuesta a los requerimientos que ésta hace a la ETB. En el transcurso de esta auditoría ha sido necesario oficiar en repetidas ocasiones para obtener la respuesta adecuada, precisa que es requerida, tal es el caso del oficio 02-ETB-085 del 19 de marzo de 2014 con el que se da respuesta al requerimiento de la Contraloría con oficio 210300-ETB-0047 donde se solicita información con relación al cumplimiento de unos compromisos en nueve preguntas muy bien definidas y lo que se obtuvo como respuesta fue correspondencia interna de funcionarios de la ETB (y no respuestas al oficio de la Contraloría). Las respuestas además de ser incompletas,

no eran consecutivas ni coherentes, lo que compromete no solo la imagen institucional de ETB sino también su sistema de control de calidad lo que contraría la Directiva 0586, el numeral 4.1²⁴.

2.1.7 Plan de Mejoramiento

Suscribió plan de mejoramiento de conformidad con la normatividad vigente, para subsanar los hallazgos y objeciones hechas por este ente de control. La administración exhibió los documentos que soportan el avance y cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento, los cuales fueron revisados y evaluados por parte del grupo auditor en cada uno de los factores. La calificación de eficiencia, efectividad y el estado se ajusta a lo observado en la documentación correspondiente.

Se evaluaron cincuenta y nueve (59) hallazgos de los cincuenta y nueve (59) suscritos en el plan de mejoramiento de la entidad, estableciendo el cierre de cincuenta y dos (52) de ellos y se mantienen abiertos siete (7). Con base a lo anterior se establece el 92% de eficacia y un nivel de efectividad del 85%, obteniendo un cumplimiento del 88% correspondiente a **CUMPLIDO**.

2.2 COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS

2.2.1 Evolución de la empresa frente al sector telecomunicaciones. Plan Estratégico Corporativo -PEC-

Marco Metodológico.

Para el presente análisis se tomaron las cifras entregadas por la empresa y se contrastaron y validaron frente a los informes trimestrales emitidos por el Min-Tic, en los cuales se presentan las cifras entregadas por todas las empresas del sector telecomunicaciones, reflejando el comportamiento o tendencia de los abonados e ingresos, de acuerdo con los servicios que prestan. Lo anterior, aportó la información y cifras necesarias para efectuar los cálculos, ajustes y análisis comparativos que permitieron construir las líneas de tendencia y gráficas sobre las variaciones de abonados e ingresos de los diferentes servicios prestados por las empresas en el sector de las telecomunicaciones.

²⁴ 4.1 Administración de la información: ETB debe contar con una política de manejo y administración de la información, a partir de la cual se establezcan los controles necesarios para garantizar la debida administración de la misma y que satisfaga los intereses de los diferentes grupos de interés.

Para efectos del análisis de la tendencia de gestión de la empresa frente al sector de las comunicaciones, se asumió la investigación en las fuentes de información oficial y complementaria sobre los servicios prestados, efectuando posteriormente la evaluación de datos y cifras y comparando las mismas frente a las presentadas por la empresa, para finalmente comparar la evolución y tendencia de la empresa frente al sector. Al respecto, se consultó la información del Min-Tic (Informes trimestrales), Informes de desempeño del sector Estudios Sectoriales de Cintel –Dinámica sectorial de los Mercados de las Industrias TIC, y otra información complementaria de Emtelco, Andesco, Adecintel, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- y la Autoridad Nacional de televisión –ANTV-, y la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-.

2.2.1.1 Entorno de las telecomunicaciones Global, América Latina, Colombia y ETB.

Cuadro No.23

2013: Penetración del servicio en (%) y cantidad de suscriptores. Mundo, Latinoamérica, Colombia y ETB

SERVICIO	VARIABLE	MUNDO	AMÉRICA LATINA	COLOMBIA	ETB
	Población	7,1 billones	600 millones	47,2 millones	
TELEFONIA FIJA	Suscriptores	945 millones	96 millones	7,2 millones	1,5 millones
	Penetración	20,0%	16,0%	15,2%	21,4%
TELEFONIA MÓVIL	Suscriptores	6 billones	652 millones	50,2 millones	-
	Penetración	104%	112%	106,7%	-
INTERNET FIJO	Suscriptores	698 millones	57 millones	4,5 millones	534,6 miles
	Penetración	16%	10%	9,5%	11,9%
INTERNET MÓVIL	Suscriptores	1.7 billones	119 millones	4,6 millones	23,3 miles
	Penetración	27%	21%	9,7%	0,5%
TV	Suscriptores	906 millones	55 millones	4,7 millones	-
	Penetración	49%	32%	9,9%	-

Fuente: ETB: Gerencia Estrategias Corporativas. Actualización datos Equipo Auditor.

Validación: Base datos Banco Mundial: Indicadores del desarrollo mundial (Mundo y L.A a 2012)

2.2.1.1.1 Entorno de las telecomunicaciones en Colombia.

A continuación se relacionan los aspectos generales y específicos del comportamiento de la Telefonía Fija, telefonía móvil, internet, internet fijo o dedicado, internet móvil y televisión por suscripción en el país y sus tendencias de crecimiento del periodo 2016 a 2013.

Cuadro No.24

COLOMBIA: TOTAL SUSCRIPTORES POR TIPO DE SERVICIOS 2006-2013

Año	Línea Básica	Telefonía Móvil	Internet Dedicado	Internet Móvil	TV
2006	7.717.171	27.711.052	628.077	0	1.570.800
2007	7.924.098	32.295.306	1.207.090	0	2.201.521
2008	7.928.944	40.739.876	1.902.844	156.610	3.156.144
2009	7.473.867	42.025.520	2.215.548	920.199	3.202.343
2010	7.030.927	44.725.636	2.651.363	1.708.633	3.380.142
2011	7.126.730	46.200.421	3.331.168	2.788.733	3.871.895
2012	6.290.698	49.066.359	3.898.754	3.209.059	4.310.423
2013	7.144.157	50.295.114	4.497.678	4.563.644	4.667.846

Fuente: Datos Historicos MinTic. Cálculos Equipo Auditor.

TV: Datos ANTV

A partir del año 2011, el MinTic cambio el reporte de la Telefonía Fija, pasando de líneas en servicio a líneas facturadas, lo que condujo en que se viera para el 2012 una reducción bastante notable en el total de suscriptores del servicio, ajustándose a 6.2 millones de líneas fijas facturadas.

Cuadro No.25

COLOMBIA: TENDENCIA CRECIMIENTO USUARIOS 2012-2013

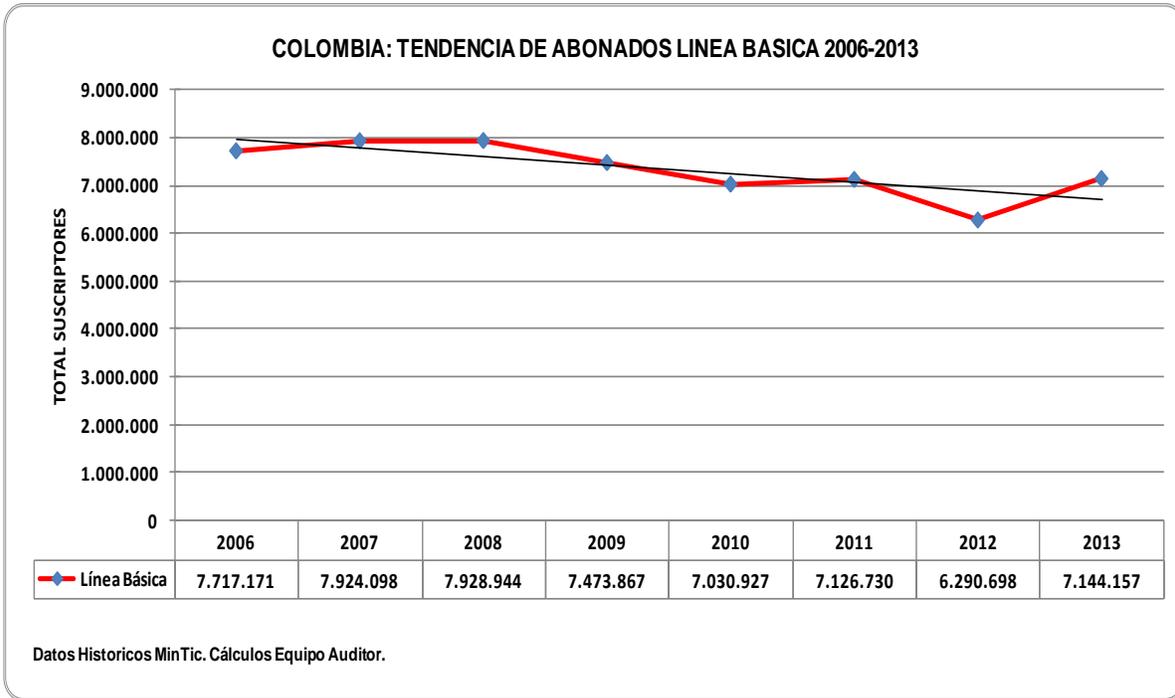
TIPO DE SERVICIO	2012	2013	Variación Absoluta	Variación Relativa	Indice de penetración *
	Usuarios	Usuarios	No. Usuarios	%	%
Línea Básica	6.290.698	7.144.157	853.459	13,57	15,2
Telefonía Móvil	49.066.359	50.295.114	1.228.755	2,50	106,7
Internet Fijo	3.898.754	4.497.678	598.924	15,36	9,5
Internet Móvil	3.209.059	4.563.644	1.354.585,0	42,21	9,7
TV	4.310.423	4.667.846	357.423	8,29	9,9

Fuente: Datos MinTic, ANTV, Cálculos Equipo Auditor Contraloria Bogotá

* Según proyección total de habitantes Colombia al cierre de 2013: 47.121.089.

Como se puede apreciar el sector de las telecomunicaciones en Colombia presenta una dinámica de constate crecimiento en cuanto a los usuarios de los diferentes servicios aquí analizados.

2.2.1.1.1.1 Telefonía fija o línea básica.

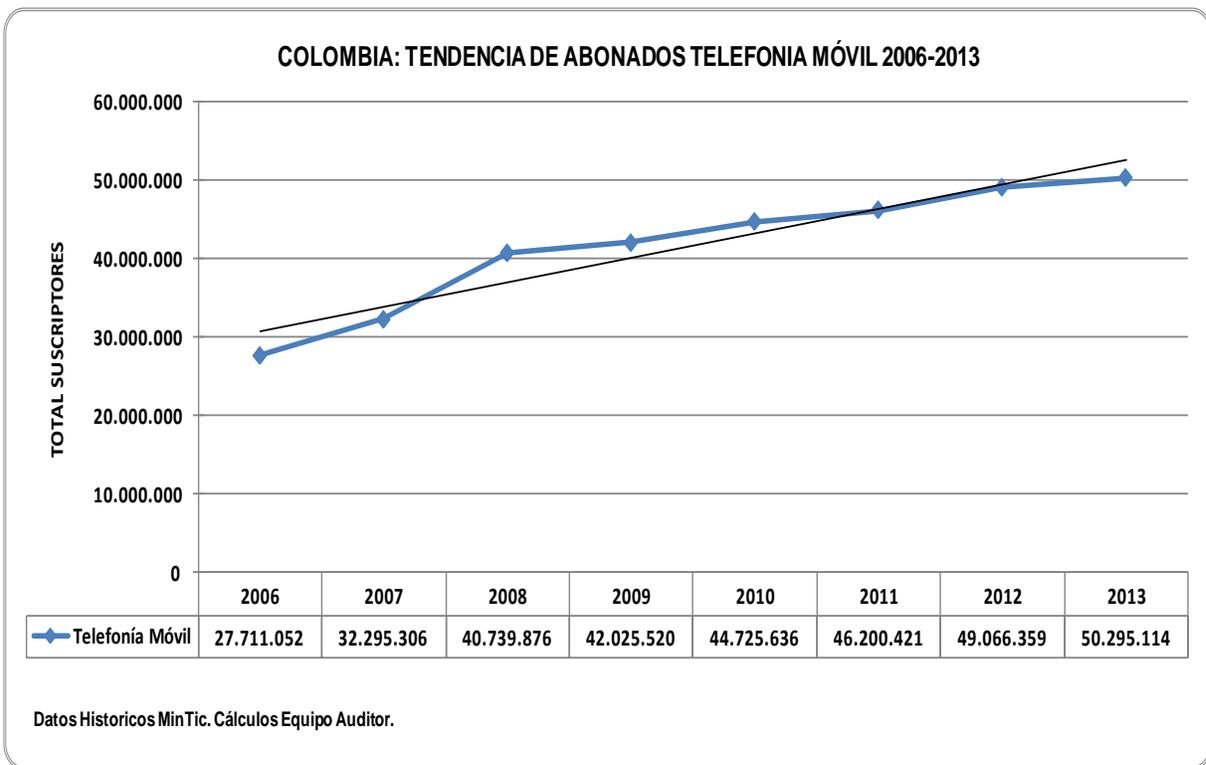


GRAFICA:2

La línea básica presenta un crecimiento del 13,57% del periodo 2012 a 2013, esto a pesar del incremento de la telefonía celular, la razón principal de dicho crecimiento está relacionado con la estrategia de mercadeo de los diferentes operadores que ofrecen el empaquetamiento de servicios, tal como los denominados Tripe Play (línea telefónica fija consumo ilimitado, Internet y televisión por suscripción). Actualmente, el índice de penetración para este servicio en el país es del 15,2%.

2.2.1.1.1.2 Telefonía móvil.

La telefonía móvil, del 2012 a 2013 presento un crecimiento del 2,50%, llegando a una cobertura o índice de penetración del 106,7% del total de la población al cierre del 2013.



GRAFICA 3

2.2.1.1.1.3 Internet

Cuadro No.26

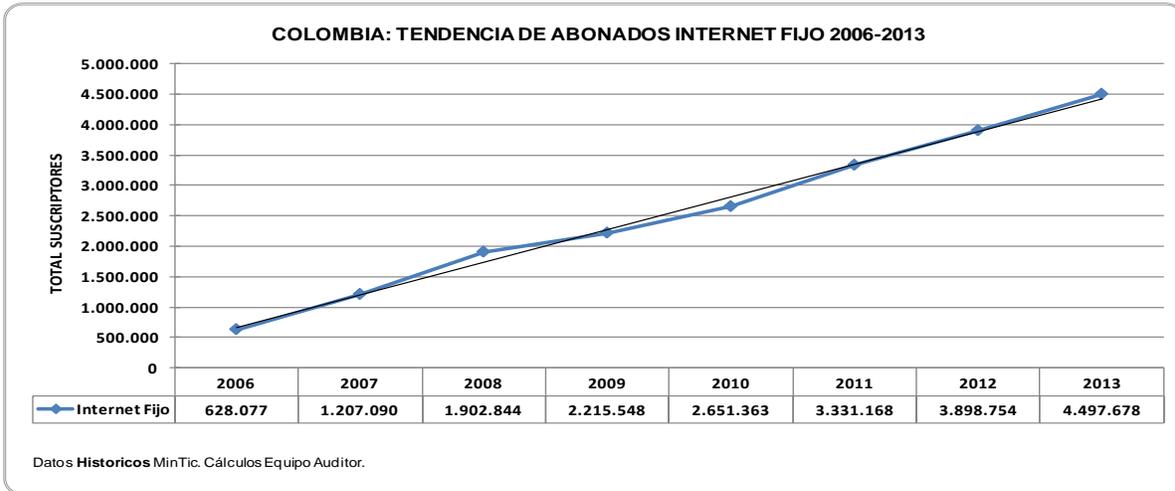
SERVICIO DE INTERNET A NIVEL NACIONAL	
Periodo: A 31 de Diciembre de 2013	
TIPO DE SERVICIO	SUSCRIPTORES
Suscriptores de internet	
Total	9.061.322
Banda Ancha Vive Digital	8.215.780
Otras conexiones	845.542
Suscriptores por tipo de acceso	
Internet fijo	4.497.678
Internet dedicado	4.497.678
Internet movil	4.563.644
Internet movil 2G	759.598
Internet móvil 3G	3.804.046
Internet móvil 4G	158.118
Suscriptores internet fijo por ancho de banda	
Banda ancha	4.430.946
Banda angosta	66.732
Indice de penetración	
Penetración total de internet	19.2 %
Penetración conexiones banda ancha Vive Digital	17.4 %
Penetración acceso internet de banda ancha	9.4 %
Penetración internet dedicado	9.5 %
Penetración internet dedicado principales ciudades	17.1 %
Penetración internet móvil	9.7 %
Datos población proyectada: DANE. Visor. https://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion. 47.121.089 Hábitantes al cierre de 2013.	

Fuente: Min-Tic Datos Estadísticas del sector. Calculos Equipo Auditor

La penetración de servicios de banda ancha han sido jalonados durante los últimos 3 años por el Plan Vive Digital del Min Tic, desde el 2010 a la fecha se ha duplicado el total de conexiones al pasar de 2 a más de 4 millones. El citado Plan tiene como prioridad la penetración en este tipo de servicios fijándose como objetivo llegar a 8,8 millones de conexiones de banda ancha en el 2014, al cierre de 2013 la meta está en 8,2 millones de conexiones, de las cuales 4,5 millones (54,8%) corresponden a conexiones fijas.

La política del MinTic en esta materia está sustentada en subsidios a estratos 1 y 2, con lo cual se ha elevado la penetración de servicios de banda ancha en estos segmentos poblacionales.

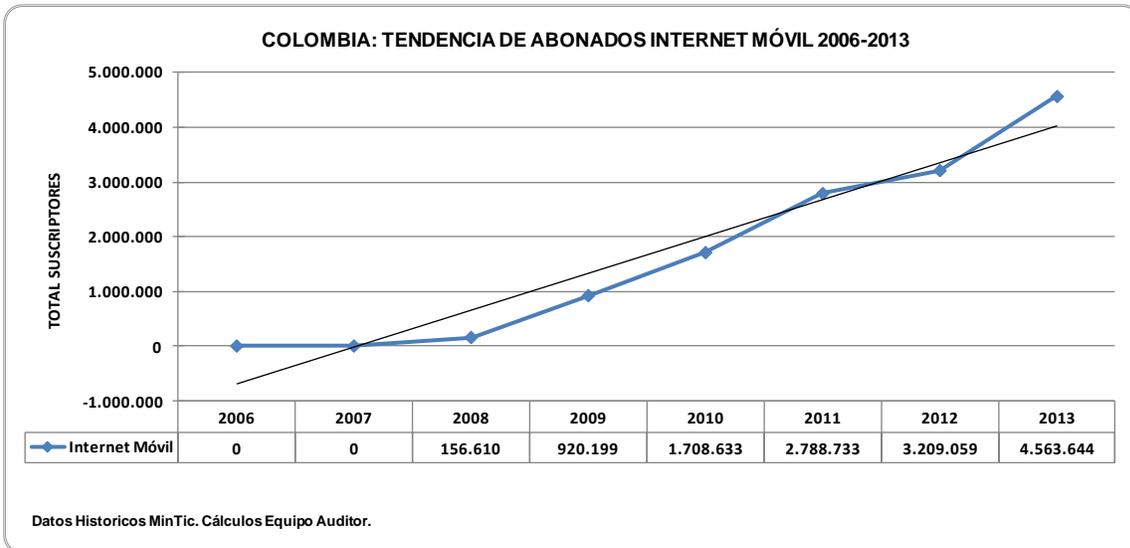
2.2.1.1.1.4 Internet Fijo.



GRAFICA: 4

El Internet Fijo a nivel nacional del 2012 a 2013 presento un crecimiento del 15,36%, con 598.924 nuevos usuarios. El índice de penetración del mercado es del 9,5% del total de la población al cierre del 2013. El crecimiento de este servicio en Colombia es jalonado por la oferta de empaquetamiento de servicios por parte de las empresas competidoras.

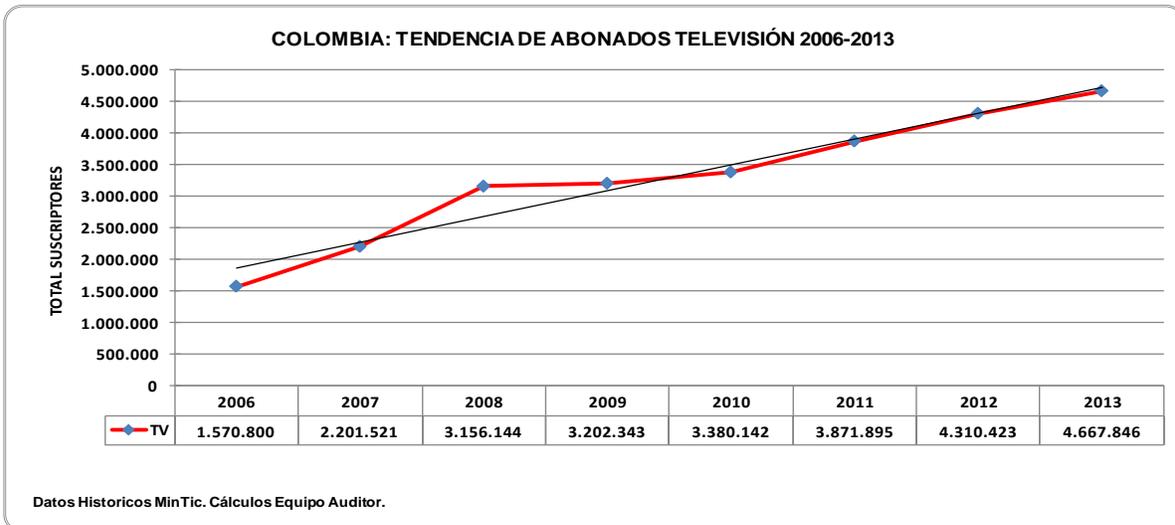
2.2.1.1.1.5 Internet Móvil.



GRAFICA: 5

La dinámica de crecimiento del Internet Móvil a nivel nacional es constante, del 2012 a 2013 presentó un crecimiento del 42,15%, con 1.354.585 nuevos usuarios. El índice de penetración del mercado es del 9,7% del total de la población al cierre del 2013.

2.2.1.1.1.6 Televisión.



GRAFICA: 6

En esta instancia se relaciona el servicio de televisión por suscripción agrupando los concesionarios regionales, operadores zonales y regionales y operadores satelitales. La tendencia de crecimiento es constante, entre el año 2012 y 2013 se captaron 357.423 nuevos abonados que representan un crecimiento del 8,29%, a su vez, el índice de penetración a nivel nacional de este tipo de servicio es del 9,9%.

2.2.1.1.2 Situación y resultados de la ETB frente al Sector.

A continuación se analizará la participación de la ETB en cuanto al crecimiento o decrecimiento de los suscriptores y/o abonados frente a sus competidores, relacionando los principales servicios prestados. Se efectuarán los comparativos de servicios de línea fija o local, e internet fijo (banda ancha y dedicado) e internet móvil que son los actuales servicios en los que compete la empresa, ya que el servicio de telefonía móvil y televisión son servicios en los que incursionará la empresa a partir del 2014.

El primer servicio que se analiza en esta instancia es el relacionado con la telefonía fija (línea básica o local) con sus servicios conexos.

2.2.1.1.2.1 Telefonía Fija.

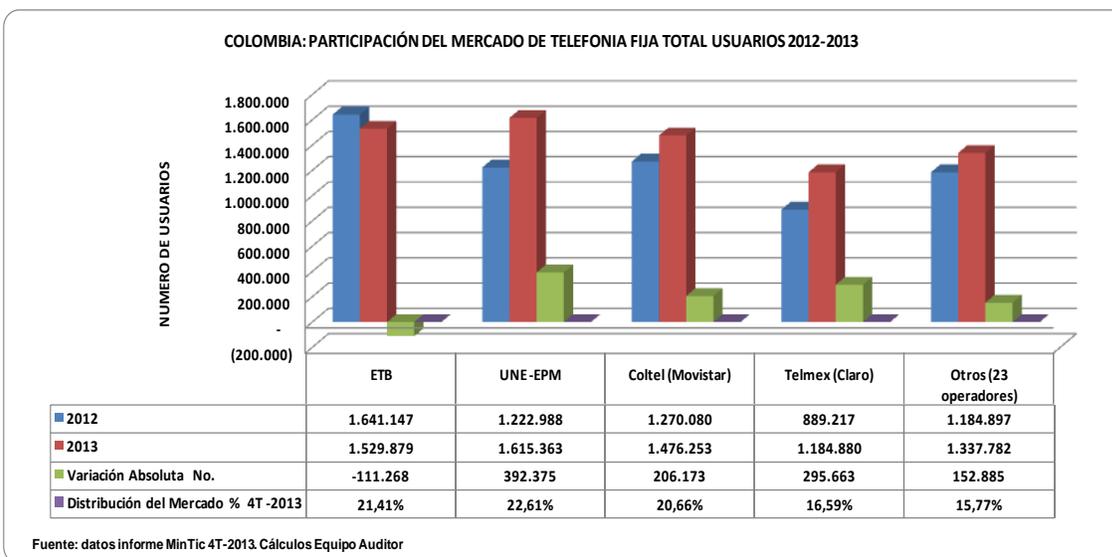
Cuadro No.27

Colombia: Número de líneas del servicio de telefonía fija por proveedor total nacional.

Proveedor	2012	Participación del mercado	2013	Participación del mercado	Variación Absoluta	Variación Relativa
		%		%	No.	%
ETB	1.641.147	26,4	1.529.879	21,4	-111.268	-6,78
UNE -EPM	1.222.988	19,7	1.615.363	22,6	392.375	32,08
Coltel (Movistar)	1.270.080	20,5	1.476.253	20,7	206.173	16,23
Telmex (Claro)	889.217	14,3	1.184.880	16,6	295.663	33,25
Otros (23 operadores)	1.184.897	19,1	1.337.782	18,7	152.885	12,90
Total	6.208.329	100,0	7.144.157	100,0	935.828	15,07

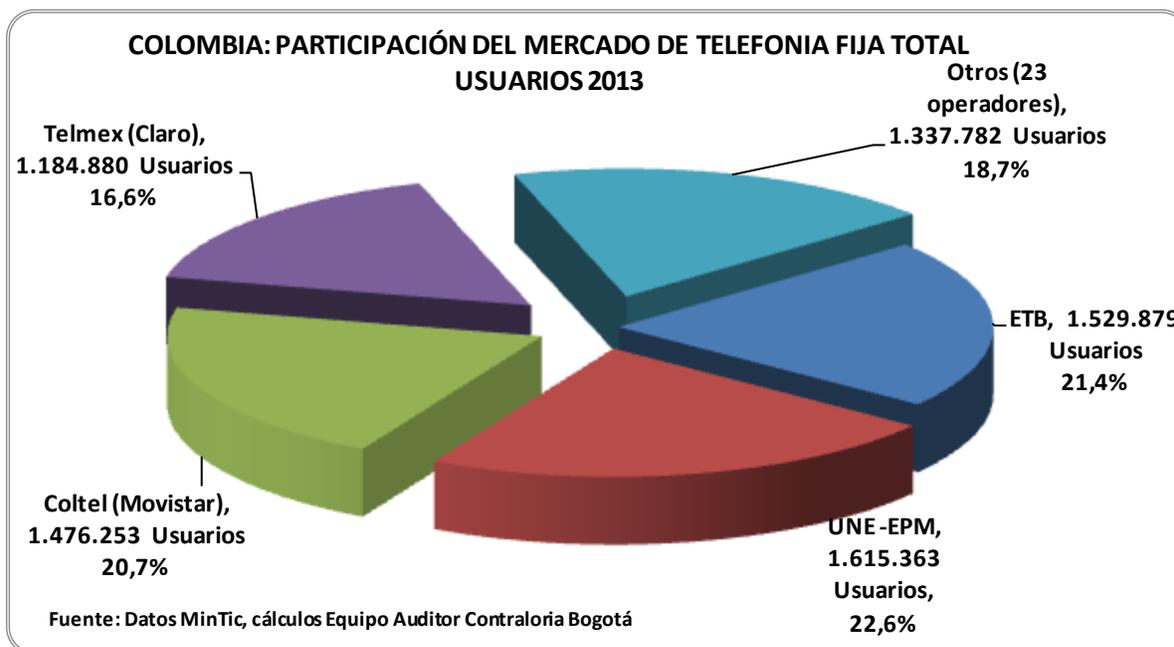
Fuente: Datos MinTic, cálculos Equipo Auditor Contraloría Bogotá

Como se puede apreciar, la ETB perdió 111.268 usuarios de la vigencia 2012 a 2013, al pasar de una participación del mercado del 26,4% en el 2012 al 21,4% en el 2013. Mientras, los demás operadores obtuvieron crecimientos significativos en el número de nuevos usuarios. En este lapso de tiempo, la ETB perdió el liderazgo de dicho segmento de mercado al ser sobrepasado por UNE-EPM hoy líder en este segmento de mercado con 1.615.363 usuarios que representan el 22,6% del mercado nacional.



GRAFICA: 7

Actualmente el mercado de telefonía fija y de larga distancia en el país es prestado por 27 operadores, pero cuatro empresas: ETB, UNE-EPM, Colombia Telecomunicaciones (movistar) y Claro tienen el 81,3% de los usuarios.



GRAFICA: 8

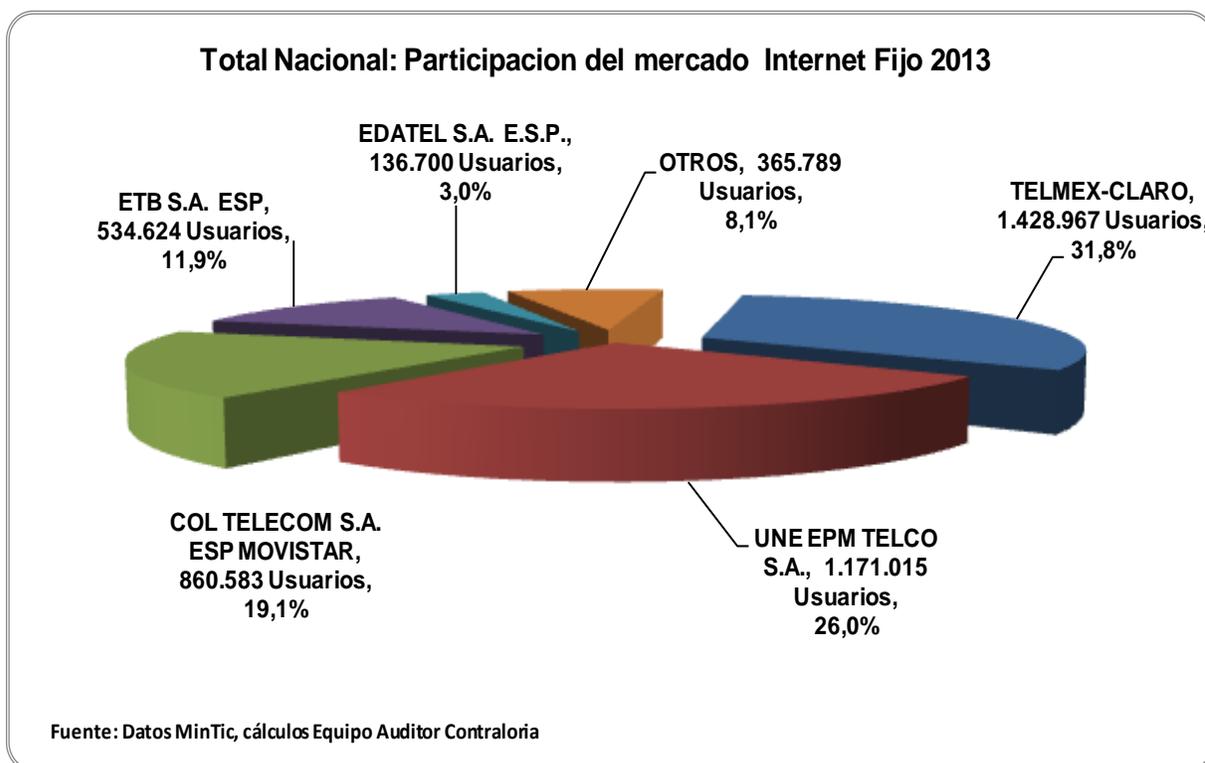
2.2.1.1.2.2 Internet Fijo

Cuadro No.28
Colombia: Internet Fijo por proveedor total nacional.

Proveedor	2012		2013		Variación Absoluta	Variación Relativa
	Usuarios	Participación del mercado %	Usuarios	Participación del mercado %	No. Usuarios	%
TELMEX-CLARO	1.161.903	29,8	1.428.967	31,8	267.064	22,99
UNE EPM TELCO S.A.	1.053.961	27,1	1.171.015	26,0	117.054	11,11
COL TELECOM S.A. ESP MOVISTAR	705.449	18,1	860.583	19,1	155.134	21,99
ETB S.A. ESP	551.607	14,2	534.624	11,9	-16.983,0	-3,08
EDATEL S.A. E.S.P.	105.061	2,7	136.700	3,0	31.639	30,11
OTROS	316.191	8,1	365.789	8,1	49.598	15,69
TOTALES	3.894.172	100,0	4.497.678	100,0	603.506	15,50

Fuente: Datos MinTic, cálculos Equipo Auditor Contraloría Bogotá

Del 2012 al 2013 la ETB perdió 16.983 usuarios del mercado de internet fijo, pasando de una participación del mercado del 14,2% en el 2012 al 11,9% en el 2013, lo anterior significa que durante el periodo 2012-2013 la ETB perdió un 3,08% de sus usuarios. Lo anterior contrasta con los resultados de los demás operadores, los cuales lograron nuevos usuarios sin perder sus suscriptores.



GRAFICA 9

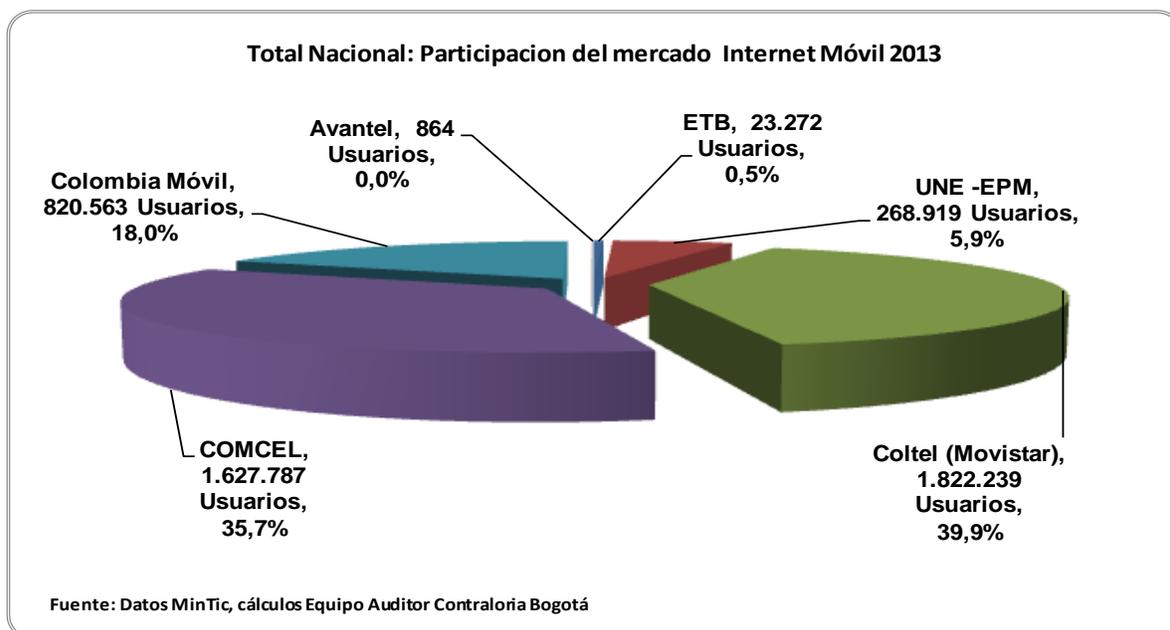
2.2.1.1.2.3 Internet Móvil

Del 2012 al 2013 la ETB perdió 18.101 usuarios del mercado de internet móvil. Es decir que la empresa perdió el 43,75% del total de sus usuarios al cierre del 2012. Se pasó de una participación del mercado del 1,3% en el 2012 al 0,5% en el 2013. Los demás operadores obtuvieron crecimientos significativos en el número de nuevos usuarios en este tipo de servicio.

Cuadro No.29
Colombia: Internet Móvil por proveedor total nacional.

Proveedor	2012		2013		Variación Absoluta	Variación Relativa
	Usuarios	Participación del mercado %	Usuarios	Participación del mercado %	No. Usuarios	%
ETB	41.373	1,3	23.272	0,5	(18.101)	-43,75
UNE -EPM	161.540	5,0	268.919	5,9	107.379	66,47
Coltel (Movistar)	1.594.734	49,7	1.822.239	39,9	227.505	14,27
COMCEL	737.912	23,0	1.627.787	35,7	889.875	120,59
Colombia Móvil	672.685	21,0	820.563	18,0	147.878	21,98
Avantel	815	0,0	864	0,0	49	6,01
TOTALES	3.209.059	100,0	4.563.644	100,0	1.354.585	42,21

Fuente: Datos MinTic, cálculos Equipo Auditor Contraloría Bogotá



GRAFICA: 10

2.2.1.1.3 Resultados y tendencias en la prestación de los servicios por parte de ETB.

A continuación se analizarán los resultados de la gestión de la ETB en cuanto a los principales servicios prestados destacando el crecimiento o decrecimiento de los suscriptores y/o abonados teniendo en cuenta sus resultados históricos de la vigencia 2010-2013. Se efectuarán los comparativos de servicios de línea fija o local,

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

e internet fijo (dedicado y banda ancha) e internet móvil que son los actuales servicios que presta la empresa.

Cuadro No.30

ETB. TENDENCIA DE PERDIDA DE USUARIOS 2010-2013

TIPO DE SERVICIO	2010		2011		2012		2013		2010-2013
	Usuarios	Variación	Usuarios	Variación	Usuarios	Variación	Usuarios	Variación	Variación Acumulada
Telefonía local	1.923.103	0	1.852.531	-70.572	1.641.147	-211.384	1.529.879	-111.268	-393.224
Internet (Banda Ancha y Dedicado)	483.456	0	561.162	77.706	551.607	-9.555	534.624	-16.983	51.168
Internet Móvil	24.256	0	40.570	16.314	41.373	803	23.272	-18.101	-984
TOTAL	2.430.815	0	2.454.263	23.448	2.234.127	-220.136	2.087.775	-146.352	-343.040

Fuente: Datos oficiales ETB para suscriptores MINTIC. Cálculos equipo Auditor Contraloría de Bogotá.

Cuadro No.31

ETB: TENDENCIA DE PERDIDA DE USUARIOS 2010-2013

TIPO DE SERVICIO	2010-2013		2012-2103		2103	
	ULTIMOS 3 AÑOS		ULTIMOS 2 AÑOS		ULTIMO AÑO	
	Variación Absoluta	Variación Relativa %	Variación Absoluta	Variación Relativa %	Variación Absoluta	Variación Relativa %
Telefonía local	-393.224	-20,4	-322.652	-17,4	-111.268	-6,8
Internet (Banda Ancha y Dedicado)	51.168	10,6	-26.538	-4,7	-16.983	-3,1
Internet Móvil	-984	-4,1	-17.298	-42,6	-18.101	-43,8
TOTAL	-343.040	-14,1	-366.488	-14,9	-146.352	-6,6

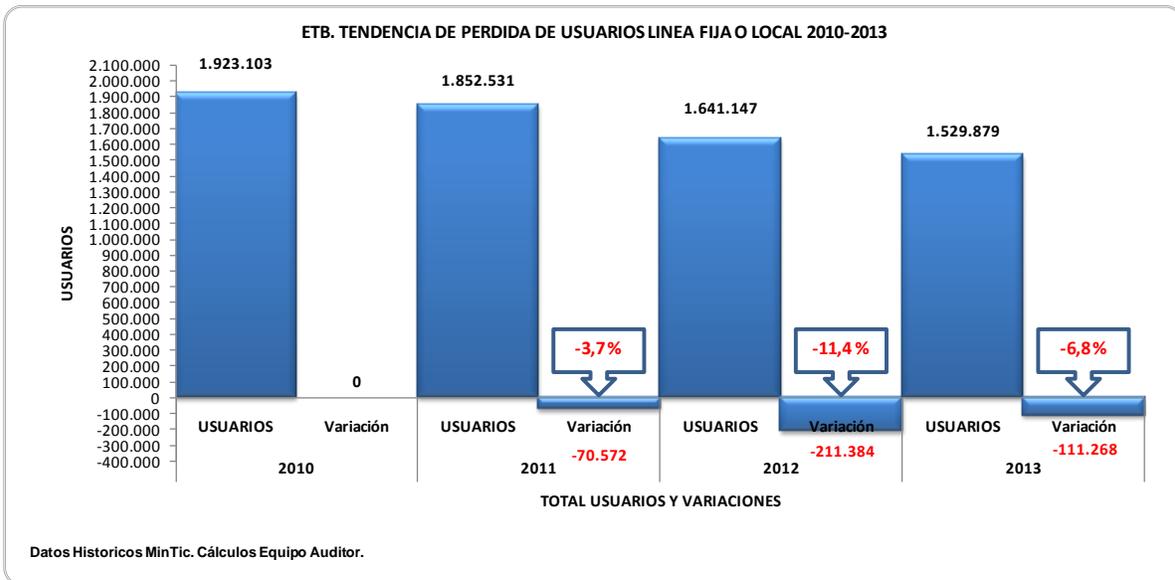
Fuente: Datos oficiales ETB para suscriptores MINTIC. Cálculos equipo Auditor Contraloría de Bogotá.

De la vigencia 2010 a 2013 ha perdido un total de 343.040 usuarios de sus diferentes servicios, es decir, han perdido el 14,1% de los usuarios con que contaban al iniciar el 2010.

2.2.1.1.3.1 Línea fija

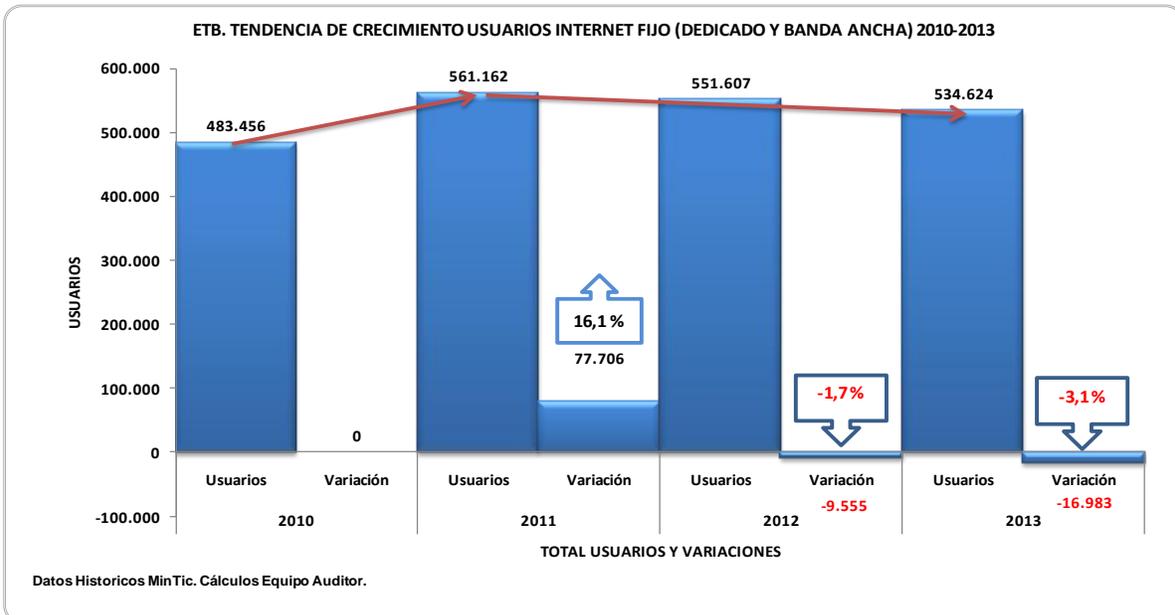
La pérdida de usuarios más significativa se presenta en cuanto a los clientes de la línea básica o telefonía fija con un total de 393.224 usuarios, que representan el 20,4% de los usuarios con que contaban al cierre del 2010. En las vigencias 2012 y 2013 la empresa perdió 322.652 usuarios de línea fija, es decir el 17,4% de sus suscriptores al cierre de 2011.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



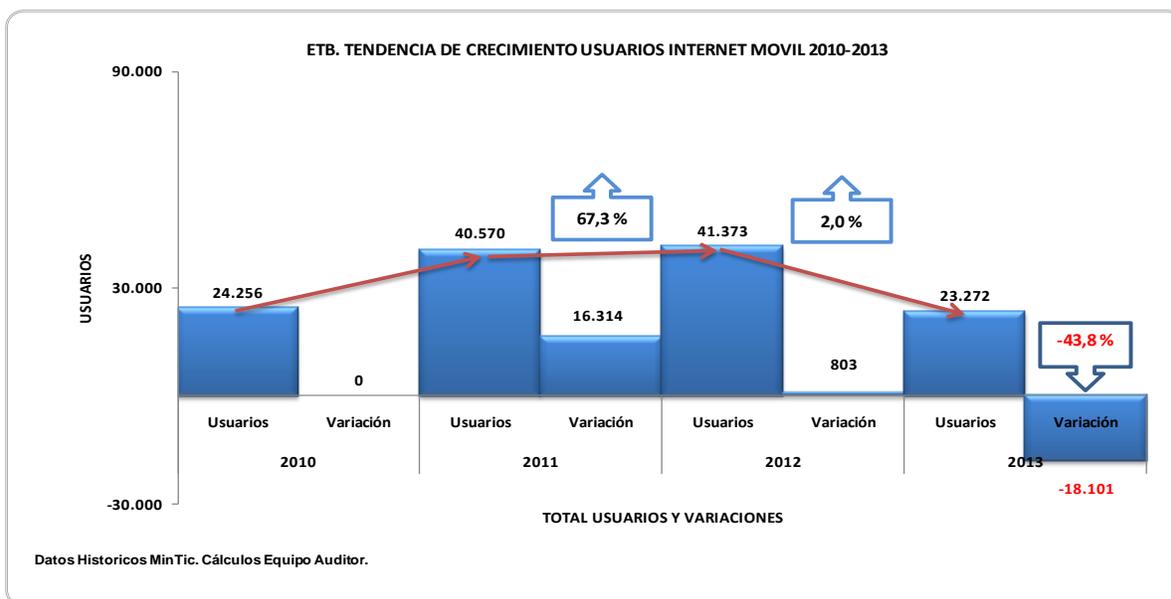
GRAFICA: 11

2.2.1.1.3.2 Internet fijo



GRAFICA: 12

2.2.1.1.3.3. Internet Móvil.



GRAFICA: 13

2.2.1.1.3.4 Telefonía móvil

De acuerdo con las cifras de usuarios reportadas al MinTic en cuanto a telefonía móvil, la ETB reportó un total de 43.863 usuarios para la vigencia 2012 y 46.814 en la vigencia 2013.

Los 43.863 suscriptores al 2013 son clientes que han adquirido una SIMCARD a ETB, y siguen vigentes desde el momento que se lanzó el producto al mercado. Ello no implica que todos ellos realicen recargas de dinero y por lo tanto no todos generan tráfico.

Sin embargo, de la información verificada del informe del cuarto trimestre de 2013 del MinTic, allí se reflejan valores para el tercer y cuarto trimestre de 2013 de 518 y 435 usuarios activos, al respecto, *“la ETB argumenta que dicha categoría y/o concepto de abonados activos, según la CRC, corresponde a los clientes nuevos de ese periodo solamente. No confundir con abonados del cuarto trimestre, que corresponde a una variable acumulativa de clientes; esto es, todos los clientes que han adquirido el servicio y siguen vigentes desde el momento que ETB lanzó su oferta al mercado.”*

2.2.1.1.4 Ingresos de operación ETB

Son los ingresos por la prestación de los servicios de línea fija o local, e internet fijo (dedicado y banda ancha) e internet móvil que son los actuales servicios que presta la empresa.

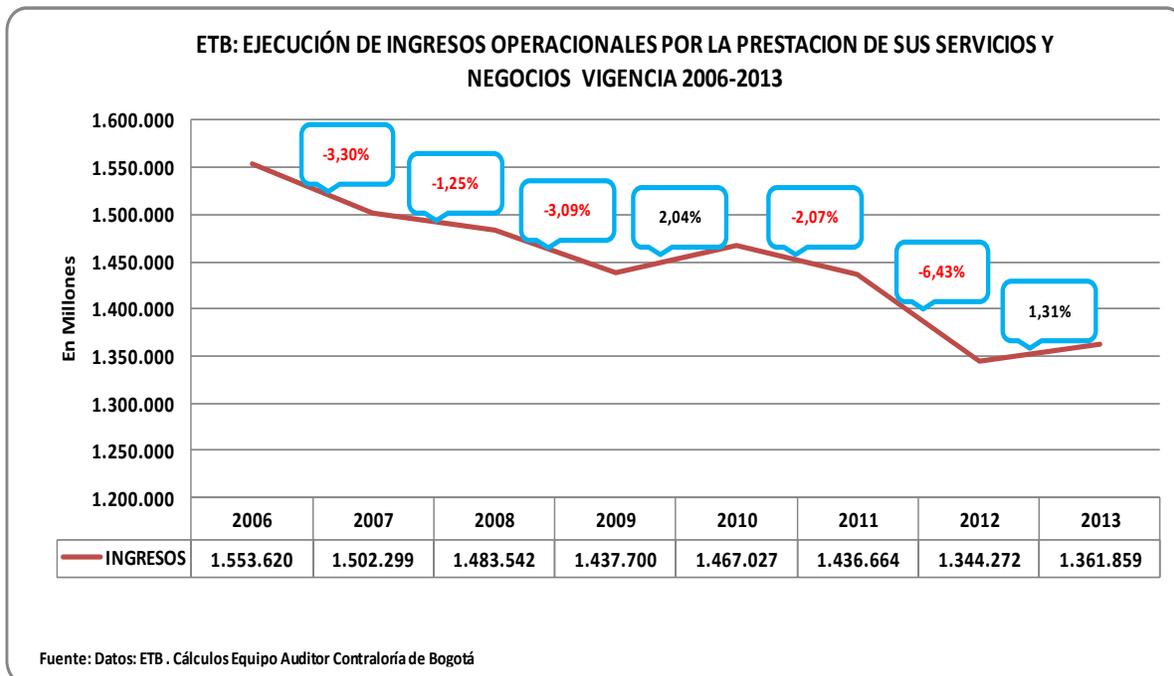
Cuadro No.32

ETB: EJECUCIÓN DE INGRESOS OPERACIONALES POR LA PRESTACION DE SUS SERVICIOS Y NEGOCIOS VIGENCIA 2006-2013

Total Ingresos por año	EN MILLONES							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	1.553.620	1.502.299	1.483.542	1.437.700	1.467.027	1.436.664	1.344.272	1.361.859
Incrementos Nominales (+,-)	Año Base	-3,30	-1,25	-3,09	2,04	-2,07	-6,43	1,31

Fuente: Datos: ETB Vicepresidencia Financiera-Gerencia de Planeación Financiera-Equipo de Información Corporativa. Reporte: Ejecución Ing. Op. por Unidad de Negocio y Producto (Oficial). Cálculos Equipo Auditor Contraloría de Bogotá.

La tendencia de los ingresos operacionales desde el 2006 ha sido negativa, salvo en las vigencias 2010 y 2013 donde se presentaron leves repuntes de ingresos del 2,04% y 1,31%. Sin embargo el acumulado de los ingresos nominales del periodo 2006-2013 es negativo en un -12,79%, que comparado con el acumulado del IPC del mismo periodo (31,12%) refleja una desviación acumulada de -43,91%.



GRAFICA: 14

Como se puede observar en esta serie histórica desde la vigencia 2006, hasta el cierre del 2013 los ingresos operacionales de la empresa presentan una tendencia decreciente. Durante los últimos tres años 2011-2013 se han perdido ingresos acumulados en la prestación de los servicios por un (-7,19%), esto a pesar del repunte positivo de a vigencia 2012-2013 donde se alcanzó un crecimiento de los ingresos operacionales en un 1,31%.

La anterior situación es el reflejo por la creciente pérdida de usuarios que ha tenido la empresa en los últimos años, como ya se ha evidenciado anteriormente, además del diferencial de las tarifas en las diferentes ofertas de servicios por parte de los competidores.

En conclusión, la ETB ha perdido terreno en el mercado de los principales servicios que presta frente a sus principales competidores. Dicha situación es el reflejo de una deficiente gestión de mercadeo y prestación final de dichos servicios. Por el contrario sus competidores directos han ganado terreno ya que no han perdido su base de usuarios y por el contrario han incrementado los mismos.

2.2.2. Plan Estratégico Corporativo–PEC 2012-2016, Yo Transformo ETB.

La ETB, S.A. ESP tiene como derrotero en sus procesos organizacionales el Plan Estratégico Corporativo –PEC 2012-2016 Yo Transformo ETB.

En la vigencia 2013, la empresa sigue ejecutando su -PEC- 2012-2016 formulado en el 2012. Dicho Plan está basado en 6 programas estratégicos a desarrollarse entre 2012 y 2016.

En la construcción, definición y estructuración del PEC, se observan desarrollos metodológicos y técnicos que permitieron un efectivo resultado a nivel documental.

El objetivo general del desarrollo del PEC es *“la búsqueda de la convergencia y la competitividad, mediante diferentes acciones (programas, proyectos e iniciativas), incluidas en el marco del PEC 2012 – 2016, permitirán a lo largo de los próximos 4 años, el logro del objetivo corporativo de Aumentar el Valor de la Compañía, mejorar el portafolio de productos, el conocimiento del cliente, la operación y la infraestructura que le permitirán a ETB afrontar las condiciones cambiantes del sector, la competencia incremental y las exigencias de un cliente local cada vez más global.”*

En concordancia con lo anterior, los desafíos de la empresa a corto plazo se concentran en el desarrollo y consolidación de una oferta de TV propia y diferencial, el desarrollar con éxito el negocio móvil y potencializarlo con la tecnología (4G), y lograr la actualización de redes para ofrecer mayores velocidades y anchos de banda a través de la red de fibra FTTH.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No.33
Programas Estratégicos PEC 2012-2016.

Programa	Objetivo
N-Play	Desarrollar e implementar una solución integral de servicios que satisfagan las necesidades del mercado y permita la generación de valor para la ETB. La oferta “N-Play” plantea inicialmente ofrecer el servicio de televisión interactiva, voz IP e internet de alta velocidad a través del despliegue de fibra óptica al hogar.
Excelencia en el servicio	Desarrollar en ETB procesos, acciones y comportamientos que sumen satisfacción, a la experiencia de servicio y a la confianza de nuestros clientes.
WiFi	Fortalecer y hacer competitiva la oferta de Banda Ancha fija complementándola con un acceso WiFi en zonas emblemáticas de alta afluencia de público, logrando potencializar la marca ETB en Bogotá.
Gestión Estratégica del Cliente	Garantizar la calidad, disponibilidad, administración y análisis de los datos para que dicha información pueda ser utilizada en la toma de decisiones y en el conocimiento profundo del cliente.
Potencialización de Regionales	Mejorar la competitividad de ETB a nivel nacional, mediante despliegue y modernización de infraestructura, evolución del portafolio de servicios y fortalecimiento de la fuerza de ventas, buscando generar ingresos adicionales a la compañía.
Servicios Móviles	Desarrollar e implementar la operación móvil en ETB mediante las nuevas tecnologías móviles de cuarta generación; para integrar los servicios de movilidad al portafolio de servicios ETB (empaquetamiento de servicios móviles y fijos) bajo las premisas de calidad y oportunidad requeridas.

Para lo anterior, la Empresa destino en la vigencia 2013 un total de \$337.353 millones destinados a la puesta en operación de los principales programas estratégicos y sus proyectos.

Cuadro No.34
ETB: Ejecución de inversión en el PEC

En Millones de pesos

PROGRAMA ESTRATEGICO	EJECUTADO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO	5.378
GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE	1.031
NPLAY	238.842
POTENCIALIZACION DE REGIONALES	443
SERVICIOS MOVILES	91.610
WIFI	50
TOTAL	337.353

Fuente: ETB Vicepresidencia Financiera.

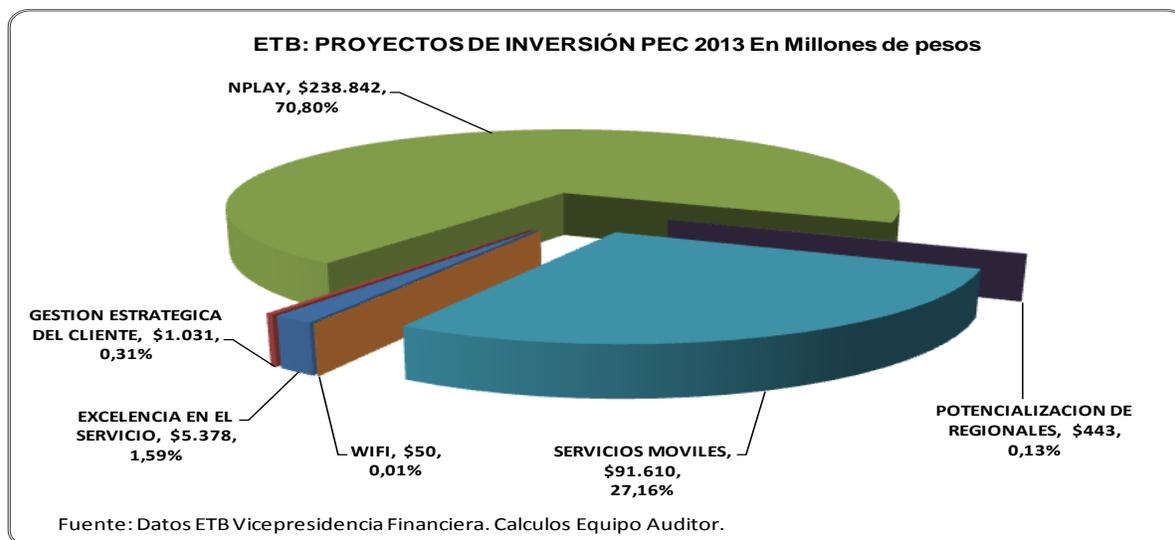
En desarrollo del PEC, la Empresa durante el último trimestre de la vigencia 2012 abordó los estudios de formulación de las nuevas estrategias de inversión, de acuerdo con los programas estratégicos y en la vigencia 2013 avanzó en la fase operativa de los principales proyectos relacionados con la prestación de servicios con tecnología de vanguardia. En la vigencia 2013 es Programa estratégico más importante fue el relacionado con servicios N-Play.

Cuadro No.35
ETB: PROYECTOS DE INVERSIÓN PEC 2013

En Millones de pesos

Programa Estratégico	Proyecto de inversión	Total presupuesto a Dic 31 de 2013
NPLAY	SiStemas de Información Convergente N-Play	29.834
	Fibra Optica al Hogar GPON N-Play	32.942
	Solución Híbrida de TV N-Play	54.256
	Adecuacion para redes existentes N-Play	8.461
	Despliegue FTTH N-Play	50.835
	Asesorias N-Play	9.351
	Gestión Cambio Empresa Convergente N-Play	806
	Fortaleciendo competencias empresariales N-Play	873
	Suministro elementos Red FTTH ODN N-Play	47.072
	Publicidad N-Play	4.411
	TOTAL N-PLAY	238.842
	Excelencia en el servicio	5.378
	WIFI	50
	Gestión Estrategica del cliente	1.031
	Potencializacion de regionales	443
	Servicios Móviles LTE	91.610
	TOTAL PEC	337.353

Fuente: ETB Vicepresidencia Financiera.



GRAFICA: 15

Como se puede apreciar el mayor peso en la inversión lo tiene el desarrollo del programa N-Play con el 70,8%, seguido por servicios móviles con el 27,2%, la inversión en estos dos programas sumo el 98,0% de la inversión causada al cierre del 2013.

2.2.2.1 Avance de los Programas Estratégicos –PEC- en el 2013

2.2.2.1.1 Programa Estratégico Servicios N-Play.

De acuerdo al Plan Estratégico 2010-2012, se estableció el programa “Desarrollo de servicios N-Play”, con el objetivo de prestar “servicios de telecomunicaciones complementarios en la búsqueda de aliados estratégicos y adecuación de la plataforma tecnológica y sistemas de información existentes”. En el nuevo Plan Estratégico 2012-2016 se continuo con este programa N-Play²⁵ y se busca; “Desarrollar e implementar una solución integral de servicios que satisfagan las necesidades del mercado y permita la generación de valor para la ETB. La oferta “N-Play” plantea inicialmente ofrecer el servicio de televisión interactiva, voz IP e internet de alta velocidad a través del despliegue de fibra óptica al hogar”²⁶.

“El Programa N-Play tiene como misión mejorar la competitividad de ETB a través de la implementación de una oferta convergente de banda ancha de alta velocidad, TV y Voz IP, implicando cambios en los procesos actuales de operación, las competencias del recurso humano, la nueva tecnología e infraestructura y los sistemas de información para la administración de los nuevos servicios.”²⁷

La oferta N-Play plantea inicialmente ofrecer los servicios de Voz (sobre IP), Internet y Televisión. Dentro de este programa se encuentra el proyecto de FTTH (Fiber To The Home) o fibra al hogar que consiste en el despliegue y conexión con fibra óptica hasta el cliente.

Cuadro No.36
ETB: PEC - PROGRAMA N-PLAY – PROYECTOS

Proyectos	Alcance
Oferta y Producto	Desarrollo del producto y construcción de la oferta empaquetada
IPTV	Implementación del Headend y plataforma de TV
FTTH	Diseño y despliegue de la red de fibra al hogar
GPON	Implementación de la red PON
Redes Core	Ampliación de las redes CORE
IMS-VoIP	Integración con la plataforma de voz
IT-OSS/BSS	Implementación del OSS para el Alistamiento, Aprovisionamiento y Aseguramiento de la oferta y el BSS para el cliente
Capacitación	Diseño y ejecución del plan de capacitación e implementación del centro de entrenamiento
Gestión de cambio	Implementación de planes para movilizar la cultura hacia el cambio deseado

Fuente: ETB. PEC N-Play.

²⁵ N-PLAY, se refiere al empaquetamiento de servicios y/o prestar varios servicios –televisión, internet, telefonía fija, telefonía móvil y otros).

²⁶ Plan Estratégico ETB-2012-2016, Yo Transformo ETB.

²⁷ Informe de Auditoría Corporativa ETB. Septiembre de 2013.

Al cierre de 2013 la ETB aún viene prestando el servicio Duo-play (teléfono Fijo e Internet) mediante la red de cobre, esto a pesar de la expectativa generada a finales del 2012 de la iniciación del servicio de televisión en el cuarto trimestre de 2013, ya que se había adquirido la Empresa INGELCOM S.A.S²⁸, cuyos activos de esta empresa se recibieron por parte de la ETB en septiembre de 2012.

Con corte 31 de diciembre de 2013 se contaba con 65 clientes conectados con servicios DuoPlay (VoIP e Internet de Alta Velocidad); con corte a 14 de marzo de 2014 se contaba con 1.069 clientes con servicios DuoPlay (VoIP e Internet de Alta Velocidad).

Dentro de las estrategias de negocio la ETB adquirió en septiembre de 2012 el 100% de las acciones de INGELCOM S.A., por \$10.792 millones, la estrategia de comprar esta cablera de televisión que funciona en la ciudad de Cúcuta, fue la de aprovechar la licencia y concesión para prestar el servicio de televisión, la cual no tenía la ETB.

Al cierre de 2012, la ETB ya podía utilizar esta licencia para funcionar en Bogotá y Cundinamarca, de acuerdo a los documentos del Contrato de Concesión No 181 de 1999 y el Otrosí del 10 de mayo de 2012, teniendo la aprobación por parte de la ANTV Autoridad Nacional de Televisión, para la ampliación y expansión de la licencia de concesión para prestar el servicio en los municipios de Soacha, Girardot, Villavicencio, (Villa del Rosario y los Patios de Cúcuta) y Bogotá.

Mediante visita fiscal efectuada al área de Estrategia de Negocios de la empresa, el desarrollo de la auditoría regular de 2013, se obtuvo información en cuanto a la puesta en funcionamiento del servicio de televisión por suscripción y las directivas manifiestan que hasta comienzos del año 2014 se estaría prestando este servicio a los usuarios²⁹. Sin embargo, a la fecha y una vez culminado el primer trimestre de 2014 sólo se están realizando la fase de prueba, lo cual refleja un atraso en la implementación de dicho servicio. Mientras tanto, la empresa ha seguido prestando el servicio de televisión paga a través de su aliado DIREC-TV, empresa que se ha beneficiado con la alianza con la ETB y ha ganado más suscriptores al tener ofertas con la opción de prepago y la estrategia de ofrecer la transmisión en forma completa del próximo mundial de fútbol, además será competencia de la ETB al lanzar el servicio móvil 4G.

²⁸ La estrategia de compra de esta empresa cablera de televisión que funcionaba en la ciudad de Cúcuta, fue la de aprovechar la Licencia y Concesión para prestar el servicio de televisión, la cual no tenía la ETB.

²⁹ Informe de Auditoría regular ETB 2012 PAD 2013.

De acuerdo con la inversión proyectada para el desarrollo del programa N-Play, en la vigencia 2013 se tenía destinado un total de US \$164 millones, Sin embargo, se ejecutaron 109 contratos por un valor de \$238.842 millones de pesos, equivalentes a US \$123,8 millones de dólares (tasa de cambio a 31/12/2013). Lo anterior, evidencia un desfase de inversión de US \$40,3 millones de dólares y/o 77.679 millones de pesos.

Además, en desarrollo del Proyecto N-PLAY, se evidencia que la Empresa no da aplicabilidad a los procedimientos existentes en el manejo de la propiedad, planta y equipo, perdiendo el control sobre los hechos económicos que se vienen sucediendo sobre este proyecto, motivo por el cual la Gerencia responsable desconoce valores que han venido siendo causados y los presenta consolidados como “Reasignables” por valor de \$20.719.8 millones de pesos.

Al respecto, la Empresa manifiesta que con el ánimo de evitar divergencias generadas por la tasa de cambio, se debe recordar que el presupuesto de la Compañía se elabora en Pesos Colombianos. Según consta en los documentos de soporte pertinentes. El presupuesto inicial aprobado para el Programa N-Play, fue de 285 mil Millones de Pesos Colombianos. Posteriormente, se ejecutaron dos controles de cambio; en Agosto de 2013 se ajustó el presupuesto a 224 mil Millones de Pesos Colombianos y en Noviembre de 2013, de acuerdo a las necesidades proyectadas para cierre de año, se ajustó el presupuesto a 224 mil Millones de Pesos Colombianos, por lo cual no se identifican mayores desfases entre el presupuesto planeado y ejecutado.

Con respecto a la argumentación de los responsables de la empresa sobre los montos de inversión ejecutados y planeados en el marco del Programa Estratégico N-Play, en la vigencia 2013, este equipo auditor considera que, es irrelevante si la inversión se presentó en pesos o en dólares, por cuanto en el informe se presentan las cifras en las dos monedas. Además el análisis y resultados se efectuó con las cifras reportadas por la empresa, por lo cual los argumentos de los ajustes mediante la tasa de cambio no cambian la esencia del tema, ya que los cálculos se realizaron sobre las cifras base aprobadas y reportadas por el área financiera. Además con los argumentos dados en la tasa de cambio al llevar los pesos a dólares y viceversa no se están justificando los valores dejados de ejecutar y los ajustes y diferencias presentadas con respecto al presupuesto programado inicialmente.

La inversión en el programa N-Play se centró en el despliegue de la red de fibra óptica hasta el hogar con el fin de soportar los servicios High Speed, Internet, IpTv y Voip. Al cierre de 2013 se tenía la meta de 200.000 hogares pasados y se obtuvo un resultado de 204.000, que representan el 11% de los hogares de Bogotá con

cobertura FTTH³⁰, es decir existen 36 mil hogares a los que se puede conectar un servicio FTTH en un tiempo reducido.

Es pertinente aclarar que aquí lo que se denominan “hogares pasados”, se refiere sólo a la cobertura de posibles suscriptores de servicios sobre la red de fibra óptica, en este caso, se trata de la red hasta los sitios externos a las viviendas y no se refiere a suscriptores ya captados.

Al cierre de 2013 en el Plan Piloto se contaba con 204 clientes (hogares) conectados con internet, en Chico y Toberin se habilitaron 28 OLTs³¹ para ofrecer Internet de alta velocidad de hasta 500 Megas; y 107 hogares con Televisión (con 100 canales configurados) sobre la nueva red en áreas o zonas con cobertura, la cual es muy limitada sólo chapinero y Usaquén.

Sin embargo, se han presentado dificultades en la implementación del servicio de TV por suscripción como es la *“integración informática: El reto de integrar múltiples plataformas de red (legadas y nuevas) y sistemas de información, implica dedicación importante de recursos. Para lo cual ha sido necesario usar a fondo el conocimiento y recurso humano de la compañía, así como altos niveles de exigencia a los proveedores de los servicios informáticos.”*³²

El lanzamiento de estos proyectos tiene más de seis meses de retraso, por ejemplo, el lanzamiento de la televisión interactiva de ETB inicialmente se anunciaba para enero de 2014, luego para febrero y luego para marzo, los Directivos explican que la instalación del servicio será paulatino mientras continúen las obras de despliegue de fibra óptica en la Capital; para diciembre de 2013 solo se habían cambiado la red en la zona de Chico y Toberín.

Este ente de control no desconoce los grandes beneficios que tiene la fibra óptica y las ventajas de las funcionalidades de la televisión interactiva que ofrece ETB, pero mientras que ETB termine su despliegue y ofrezca los servicios en toda la ciudad, la competencia de sus directos competidores avanza, regularmente con mejores tarifas, generando para la ETB mayor riesgo de perder parte de los actuales suscriptores.

³⁰ El FTTH (del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta el hogar, se basa en la utilización de cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología para la distribución de servicios avanzados, como el Triple Play, telefonía, Internet de banda ancha y televisión, a los hogares y negocios de los abonados. Esta tecnología permite velocidades simétricas.

³¹ Por sus siglas en inglés (Óptica Loss Testers) son equipos de medición de redes ópticas. Concretamente son dos, un medidor de potencia y una fuente de luz.

³² Respuesta Oficio 210300-ETB-043.

2.2.2.1.2. Programa Estratégico Potencialización de Regionales.

Objetivo: Mejorar la competitividad de ETB a nivel nacional, mediante despliegue y modernización de infraestructura, evolución del portafolio de servicios y fortalecimiento de la fuerza de ventas, buscando generar ingresos adicionales a la compañía.

Durante la vigencia 2013 y en relación con este Programa, solamente se suscribió un contrato con la firma FIBERHOME TELECOMMUNICATION TECHNOLOGY por valor de 443,0 millones, con el objeto de obtener “*suministros de elementos requeridos en el grupo 6A CABLES TRONCALES DE FIBRA OPTICA ODN*” y el servicio de capacitación, para la construcción de la red de distribución óptica ODN para el desarrollo de la red FTTH de ETB, y el grupo 6B “*CABLES TRONCALES DE FIBRA OPTICA APROVISIONAMIENTO para la construcción de las redes de fibra óptica que se utilizan para el aprovisionamiento de clientes corporativos, unidades remotas, constructoras y para la expansiones de red proyectadas, de acuerdo con la descripción técnica de los elementos, el alcance y condiciones previstas en los términos de referencia.*”³³

2.2.2.1.3 Programa Estratégico Servicios Móviles

Se establece el programa Servicios Móviles con el objetivo de “*Desarrollar e implementar la operación móvil en ETB mediante las nuevas tecnologías móviles de cuarta generación; para integrar los servicios de movilidad al portafolio de servicios ETB (empaquetamiento de servicios móviles y fijos) bajo las premisas de calidad y oportunidad requeridas.*”

El programa contempla la prestación del servicio de telefonía e internet móvil y se presta como un servicio de valor agregado a través de un contrato con la compañía Colombia Móvil, de dicha operación se generaron ingresos en el 2012 por valor de \$9.443,7 millones y en el 2013 \$7.549,2 millones. En esta instancia se puede apreciar la baja en los ingresos por estos servicios por valor de \$1.894,5 millones, que representan un 20,0% entre el periodo 2012 y 2013.

La estrategia comercial del servicio de telefonía móvil a 2013 fue supeditada a la venta de SIMCARD y recargas, sin mediar ningún contrato que genere contraprestación con los usuarios, dicho servicio opera sobre la plataforma de Colombia Móvil y al cierre de 2013 se contaba con 43.863 suscriptores³⁴.

El alcance del Programa Estratégico Servicios Móviles, incluye el desarrollo e implementación de la operación móvil, para lo cual en 2013 se obtuvo la licencia 4G en la banda AWS en Unión Temporal con Colombia Móvil y se estructuró el

³³ Objeto contrato No. 4600012758 de 05/04/2013 por un año.

³⁴ Son clientes que han adquirido una SIMCARD a ETB, y siguen vigentes desde el momento que se lanzó el producto al mercado. Ello no implica que todos ellos realicen recargas de dinero y por lo tanto no todos generan tráfico.

Programa para el montaje e implementación de la operación móvil. Una vez la ETB ingrese con su propia operación móvil, se espera revertir la tendencia decreciente de ingresos observada en el último periodo.

2.2.2.1.4. Programa Estratégico Servicio WIFI.

Se establece en el Plan Estratégico, como servicios de WiFi³⁵, lo siguiente, *“Fortalecer y hacer competitiva la oferta de Banda Ancha fija complementándola con un acceso WiFi en zonas emblemáticas de alta afluencia de público, logrando potencializar la marca ETB en Bogotá.”* Así se navegará sin costo adicional para los clientes de ETB. *“Implementación y operación de las 30 zonas WIFI Públicas definidas por la Alta Consejería Distrital de las TIC dentro del Plan de Desarrollo del Distrito”.*

Al cierre de la vigencia 2013, la empresa había implementado la solución WiFi en 40 puntos de acceso en la ciudad de Bogotá, con el objeto de fortalecer la oferta de Banda ancha fija, como un valor agregado para los clientes corporativos. Se busca con ello *“retener y fidelizar los clientes de banda ancha fija de ETB”*. Con el citado servicio no se obtiene un ingreso por el usuario.

En el contexto del PEC, durante la vigencia 2013 la empresa efectuó una inversión de 50,0 millones. Que corresponden a la ejecución de dos contratos uno con la empresa Soluciones de Tecnología e Ingeniería SAS para el suministro de equipos de iluminación WIFI, software y hardware de administración, gestión y capacitación por valor de 46,1 millones y con cargo al contrato No. 4600011059 de prestación de servicios, suscrito con la compañía LOWE/SSPM S. A. que tiene por objeto la prestación de servicios de comunicación publicitaria para las campañas de captación, potencialización, fidelización y retención de usuarios de los diferentes segmentos de clientes de la ETB, se causó una inversión por valor de 3,9 millones.

2.2.2.1.5 Programa Estratégico Excelencia en el Servicio

El programa consiste en: *“Desarrollar en ETB procesos, acciones y comportamientos que sumen satisfacción, a la experiencia de servicio y a la confianza de nuestros clientes”.*

Durante la vigencia 2013 en desarrollo del PEC se ejecutaron un total de \$5.378 millones en seis contratos los cuales se relacionan a continuación:

Contrato No. 4600012384 de prestación de Servicios Profesionales con la firma CIEL Ingeniería LTDA, para que suministre de un sistema de administración de turnos, con sistema de comunicación hacia el cliente integrado, para los centros de atención

³⁵ WiFi: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica que permite navegar en internet.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

de ETB, ubicados a nivel nacional, incluidos los servicios de instalación y puesta en funcionamiento, por valor de \$104,0 millones.

Contrato No. 4600013091 de prestación de Servicios Profesionales con la empresa IDEO LLC, por valor de \$1.028,0 millones, de asesoría y elaboración de un nuevo concepto de experiencia al cliente, incluyendo el acompañamiento en la construcción de un prototipo en un espacio definido por ETB alineado al nuevo concepto que se entregue en este proyecto.

Contrato No. 4600011059 de prestación de servicios, suscrito con la compañía LOWE/SSPM S. A. que tiene por objeto la prestación de servicios de comunicación publicitaria para las campañas de captación, potencialización, fidelización y retención de usuarios de los diferentes segmentos de clientes de la ETB. Se causó para el desarrollo de este programa un valor de \$4,8 millones, sin embargo el contrato general tiene asignado un valor \$4.669 millones para la ejecución del objeto en 24 meses, contrato suscrito el 17/06/2011.

Con cargo al contrato No. 4600012388 de obras civiles con la Unión Temporal Centrales ETB, se ejecutaron \$59,2 millones, con el propósito de adelantar las obras civiles en centrales telefónicas y centros de mantenimiento de la ETB en Bogotá y el centro vacacional de Ricaurte en Cundinamarca, siendo el valor global del contrato de 283.3 millones.

Se causó una inversión de \$4.064 millones con cargo al contrato de suministro No. 4600013189 con la Unión Temporal ATU, cuyo valor global fue de 9.433 millones, esto para la modernización del mobiliario de oficina abierta en los edificios de la sede administrativa centro, el cual incluye suministro e instalación, mantenimiento, desinstalación y reubicación en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional.

Teniendo en cuenta el propósito de la inversión en este programa, los resultados esperados deberían conducir a la fidelización y ampliación de los abonados o clientes en los diferentes servicios ofrecidos por la empresa, sin embargo, las cifras de deserción de usuarios en la vigencia 2013 reflejan los deficientes resultados del programa, ya que la realidad evidenció retiros de un total de 146.352 usuarios, discriminados en 111.268 en línea telefónica fija, 16.983 en Internet Banda ancha y dedicado y 18.101 en Internet Móvil, ya por inconvenientes o deficiencias en la prestación de servicios, problemas de facturación o debido a la competencia por el comparativo de tarifas y/o mejores propuestas de servicios.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Esto sumado además al alto volumen de Peticiones Quejas y Recursos -PQR´s- que en el 2013 alcanzó un total de 3.819.434³⁶, de los cuales, la mayoría correspondieron a peticiones de revisión del servicio con el 56,6%, petición de trámites 31,7% y quejas por facturación con el 11,3%, el restante 0,5% correspondió a las tipologías de quejas por la calidad de la atención y recursos.

Los resultados negativos en la atención al cliente, evidencian que este programa no condujo a disponer de eficientes procesos, ni herramientas para dar solución inmediata a los diversos requerimientos de los usuarios.

Para ETB, los frentes sobre los cuales está estructurado, con el fin de comprender la dimensión del mismo. El Programa tiene tres frentes como son: i) Modelo de Servicio-Rediseño de Interacciones, ii) Adecuaciones Físicas y iii) Gestión de Cambio. El desarrollo de estos frentes incluye soluciones de fondo que implican un plazo de implementación, las cuales se encuentran en desarrollo y cuyos beneficios se verán reflejados en el mediano y largo plazo.

Adicionalmente es importante aclarar que como indicador del Programa se definió el número de contactos de servicio al cliente (descontando los contactos de ventas), mediante el cual no solo se mide el total de PQR'S recibidos, sino también la cantidad de llamadas contestadas (canal telefónico- contact center) y las visitas recibidas (canal presencial - puntos de atención).

Las acciones emprendidas como parte del programa buscan impactar la totalidad de contactos que afectan a las operaciones. De esta forma se observa que entre 2012 y 2013, se obtuvo una reducción del 5,3% frente al total de contactos acumulados (9.259.851 en 2012 frente a 8.796.858 en 2013), lo cual tiene una relación directa con otro de los indicadores del programa “Costos y gastos de Servicio al cliente de la UEN Hogares y Negocios”, el cual al cierre de 2012 fue de \$52.096 Millones y en 2013 alcanzó los \$38.117 Millones lo que significó una reducción del 27%.

2.2.2.1.6 Programa Estratégico Gestión Estratégica del Cliente.

Este programa tiene como objetivo: *“Garantizar la calidad, disponibilidad, administración y análisis de los datos para que dicha información pueda ser utilizada en la toma de decisiones y en el conocimiento profundo del cliente.”*

Para el desarrollo de este programa, de la inversión destinada en el 2013 en el PEC se ejecutaron 1.031 millones, con cargo a 7 contratos ya existente de prestación de servicios a cargo de la vicepresidencia de informática y uno de prestación de

³⁶ Fuente: SIVICOF. Reporte Cuenta 2013.

servicios profesionales este a cargo de la vicepresidencia de hogares. La finalidad de dicha contratación fue:

- La actualizar de licenciamiento de software.
- Prestación de servicios de operación, soporte de segundo nivel, mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y adaptativo, capacitación y gestión de proyectos para las aplicaciones de bodega de datos (DWH) inteligencia de negocios (BI) y portales a cargo de la vicepresidencia de informática de ETB.
- Prestar los servicios profesionales de operación del proceso de gestión de requerimientos sobre las aplicaciones e infraestructura de TI en ETB,
- Prestación de servicios profesionales de administración, control y operación del proceso de Gestión de entrega de aplicaciones a cargo de la vicepresidencia de informática y de la infraestructura de tecnología informática sobre la cual se soportan.
- Prestar los servicios de administración, control y operación de los procesos de gestión del cambio y gestión de configuración para las aplicaciones e infraestructura de TI a cargo de la vicepresidencia de informática en ETB.
- Adquisición de hardware y licenciamiento de uso de software para la renovación de la plataforma de almacenamiento de rango alto de ETB y para crecimientos de capacidad de almacenamientos futuras, incluida la instalación, configuración, migración, puesta en función.
- Prestación de servicios de operación, soporte, capacitación, mantenimiento (correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo) y gestión de proyectos sobre las aplicaciones front, back ,facturación y administrativas instaladas en ETB, y
- Servicios Profesionales con el objeto de contratar los servicios de estrategia de comunicación publicitaria para campañas de captación, potencialización, fidelización y retención de los diferentes segmentos de clientes ETB.

La inversión efectuada en desarrollo de este programa está asociada a la adquisición de una herramienta analítica, los desarrollos de marcación de clientes y de generación de algunos reportes de información requeridos para la toma de decisiones no solo de cara al servicio al cliente, sino de cara a la estrategia de mercadeo entre otros.

El Programa Estratégico – dado su alcance técnico – no es medido bajo indicadores de servicio, debido a que finalmente lo que busca el Programa es *“Garantizar la calidad, disponibilidad, administración y análisis de los datos para que dicha información pueda ser utilizada en la toma de decisiones y en el conocimiento profundo del cliente”*

Sin embargo, de acuerdo con los resultados establecidos por esta auditoría, es evidente que las inversiones y acciones de orden administrativo en el manejo de datos e información, no contribuyeron en mejorar el servicio de atención al cliente, ya que no se cumple con los postulados y/o objetivos de este programa dado que los sistemas de información y estrategias frente al cliente siguen siendo deficientes, así

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

como en la vigencia 2012 el alto volumen de reclamos y de deserciones de usuarios confirma que no hay eficiencia en los procesos establecidos por este programa.

Indicadores mapa estratégico corporativo -MEC-.

Una de las herramientas con que cuenta la empresa para el seguimiento y control de las acciones del PEC es el denominado Mapa Estratégico Corporativo -MEC- el cual desarrolla o establece una visión del cumplimiento de metas relacionadas con el avance de los diferentes programas que integran el PEC esto mediante indicadores de cumplimiento.

El MEC no solo establece una visión del cumplimiento de metas relacionadas con el avance de los programas. Adicionalmente es una herramienta que permite traducir la estrategia, a través de la definición de objetivos estratégicos, indicadores y metas. Así mismo, la definición de Programas Estratégicos definen el “como” lograr los objetivos planteados.

Cuadro No.37

ETB: MAPA ESTRATEGICO CORPORATIVO INDICADORES A 31 DE DICIEMBRE DE 2013									
PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	PERIODICIDAD	TENDENCIA	MES	META	REAL	CUMPLIMIENTO	TOTAL DEL OBJETIVO
Resultados del negocio	1. AUMENTAR EL VALOR DE LA COMPAÑÍA: Aumentar el margen del EBITDA a través del incremento de los ingresos operacionales y una optimización de los costos y gastos gestionables	1.1 Ingresos operacionales	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	1.414.400,6	1.361.859,1	96,3%	102%
		1.2 Costos y Gastos gestionables	Mensual	Menor es mejor	Diciembre	794.016,3	746.649,2	106,0%	
		1.3 Margen de EBITDA	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	43,88%	45,17%	103,0%	
Enfoque en el cliente	2. Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.	2.1 Indicador Neto de Satisfacción (INS)	Annual	Mayor es mejor	Diciembre	HOG: 56%, NEG:51%,	HOG: 39%, NEG:37%,	96,1%	100%
		2.2 Churn LB - BA	Mensual	Menor es mejor	Diciembre	LB:15,5% BA: 23:9%	LB:19,6% BA: 28:8%	76,5%	
		2.3 Variación en la facturación	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	286.137.818,7	366.452.092,0	128,1%	
	3. Aumentar nuestra base de clientes , productos y servicios manteniendo el ARPU apalancado en el crecimiento sostenido de cada UEN.	3.1 Numero de clientes facturando	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	1.304.760,0	1.244.555,0	95,4%	92%
		3.2 Participación en el mercado (LT,BA,TV)	Trimestral	Mayor es mejor	Diciembre	LT:66,3% BA:42,7% TV: 0,34%	LT:58,3%;BA:34,2%;TV:0,24%	79,5%	
		3.3 ARPU	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	89.128,7	90.772,0	101,8%	
Procesos Internos	4. Transformar la infraestructura, consolidar nuestra cobertura y evolucionar hacia una operación convergente.	4.1 Cumplimiento de metas del programa N-PLAY	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	102,0%	102,0%	102,0%	101%
		4.2 Cumplimiento de metas del programa Potencialización de Regionales	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	102,0%	102,0%	100,0%	
	5. Conocer, gestionar y retener al cliente en cada UEN.	5.1 No de Contactos en canales de servicio al cliente	Mensual	Menor es mejor	Diciembre	8.796.858,5	8.495.044,0	103,4%	99%
		5.2 No de contactos generadores de riesgo de sanción de la UEN	Mensual	Menor es mejor	Diciembre	983,0	779,0	120,8%	
	6. Potencializar nuestra relación con filiales, participadas y grupos de interés.	5.3 Tasa de efectividad de ventas (conversión)	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	LT:66.0% BA: 70% DATOS:	LT:60,4%;BA:60,1%; DATOS:	74,0%	100%
		6.1 % de cumplimiento de hitos del plan optimización empresarial entre ETB y Colvatel	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	1,00	1,00	100,0%	
		6.2 % de cumplimiento de hitos del plan de integración INGELCOM - ETB	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	1,0	1,00	100,0%	
		6.3 % de reconocimiento de ETB como empresa socialmente responsable	Annual	Mayor es mejor	Diciembre	0,68	0,68	100,0%	
		7. Generar nuevas ofertas, productos y negocios para las UEN y potencializar el negocio personal (movilidad)	7.1. Ingresos por movilidad MVNO	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	INACTIVADO	INACTIVADO	
	Aprendizaje Organizacional	8. Proveer el recurso humano capacitado y desarrollado para la convergencia.	7.2. Unidades TV alterna zona sin fibra	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	INACTIVADO	INACTIVADO	INACTIVADO
8.1 % de personal capacitado para la transformación de ETB			Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	0,95	0,99	104,4%	
9. Proveer de manera oportuna las soluciones de TI requeridas por el Negocio		9.1 Desviación en duración de los proyectos o IME's priorizados en el Comité de Portafolio	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	0,90	0,99	110,0%	55%
		9.2 % Cumplimiento de hitos proyecto TI Programas Estratégicos	Mensual	Mayor es mejor	Diciembre	1,00	0,00	0,0%	

Fuente: ETB: VP de Estrategia y Desarrollo de Negocios.

2.2.2.2. Hallazgo Administrativo indicadores de gestión del PEC.

De acuerdo con el diseño y resultados de los citados indicadores, el cumplimiento y avance de los diferentes programas del PEC acumulado, estaría aproximadamente en el 95%, sin embargo, se observa que muchos de los resultados de los indicadores con respecto a las metas previstas presentan sesgos que le restan credibilidad.

Por ejemplo, el resultado del indicador del objetivo 1. Aumentar el valor de la compañía que refleja un cumplimiento del 102%, sin embargo, y de acuerdo con los resultados reales en la prestación de los servicios que demuestran un desmejoramiento en la base de usuarios por las deserciones ya enunciadas en los diferentes servicios prestados y el mínimo aumento en los ingresos operacionales de tan sólo el 1,31%, estarían reflejando un sesgo del citado indicador.

Otro caso, el resultado del indicador del objetivo 2. Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes presenta un resultado del 100%, pero se observa que se están combinando los resultados de dos indicadores parciales de cálculo acumulado mensual, 2.2 Churn³⁷ LB – BA (76,5%) y 2.3 Variación en la facturación recurrente de clientes empresas (128,1%) con uno de periodo anual 2.1 Indicador Neto de Satisfacción (INS) (96,1%), situación que no es ortodoxa metodológicamente, además se ajusta el resultado con la variación en la facturación.

De otra parte, del análisis del resultado del indicador del objetivo 3. Aumentar nuestra base de clientes, cuyo resultado acumulado fue del 92%, se puede observar que productos y servicios manteniendo el ARPU³⁸ apalancado en el crecimiento sostenido de cada UEN³⁹. Sin embargo se observa que se incluye para el agregado el indicador: 3.2 Participación en el mercado (LT, BA, TV) con las variables línea telefónica, Banda Ancha y Televisión, situación que metodológicamente no debería utilizarse ya que la empresa no presta y no recibe ingresos por la prestación de servicios de televisión ya que actualmente este servicios lo presta un tercero (DIRECTV) como un aliado estratégico.

La situación con mayor sesgo frente a la realidad del a participación en el mercado y la constante perdida de usuarios se presenta del análisis del resultado del indicador

³⁷ El Churn de clientes, *customer churn*, *customer attrition*, o *fuga de clientes*, se refiere a la proporción o tasa de clientes de contrato (o suscriptores) que se van o dejan al proveedor de un servicio durante un período de tiempo determinado... <http://www.webmining.cl/servicios/modelos/modelos-de-churn/>.

³⁸ El ARPU (Average Revenue Per User), (o ingresos medios por usuario), es la media o promedio de ingresos por usuario que obtiene, en un período una compañía de servicios con amplia base de usuarios. Se calcula dividiendo el total de ingresos obtenidos en el período, entre el total de usuarios activos de la empresa. Es una unidad de medida usada principalmente por compañías de telecomunicaciones.

³⁹ Unidad Estratégica de Negocio. ETB.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

del objetivo 5. Conocer, gestionar y retener al cliente en cada UEN, que refleja un cumplimiento acumulado del 99%. Para llegar al citado resultado se combinan tres indicadores 5.1 No de Contactos en canales de servicio al cliente 5.2 No de contactos generadores de riesgo de sanción de la UEN y 5.3 Tasa de efectividad de ventas (conversión), con resultados del 103,4%, 120,8% y 74,0% respectivamente. Al respecto, cabría enfatizar que dichos resultados no reflejan la realidad en cuanto a la deserción y trámites por diferentes quejas de los usuarios del servicio.

Por lo anterior, y del análisis de la construcción, metas programadas y resultados de los citados indicadores, se observa la fijación de metas muy conservadoras y poco ambiciosas, la combinación de resultados de indicadores con bases temporales diferentes, entre otros, lo cual desde el punto de vista metodológico genera sesgos en los resultados finales, que no permiten concluir que los resultados plasmados en dichos indicadores se ajusten a la realidad de la gestión de la empresa.

Lo anterior es concordante con las observaciones efectuadas por la Auditoría Corporativa en relación con los riesgos y controles asociados al seguimiento y control del PEC, así como de la construcción de los indicadores, cuyas observaciones detectadas se describe a continuación:

Riesgos Identificados por la Auditoría Corporativa:

- Resultado del indicador del Plan Estratégico Corporativo (Objetivos, y Programas) errado que conlleve a una toma de decisiones inadecuada.
- Análisis insuficiente para la formulación y seguimiento del PEC.

“Se observa que el proceso se encuentra estructurado de tal manera que se genere y procese la información para ser registrada en prototipos e informes y se tengan espacios de análisis y toma de decisiones. No obstante lo anterior, se observan oportunidades de mejora relacionadas con el diseño, medición y seguimiento a indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos estratégicos como se observa en la muestra objeto de auditoría y con el proceso de aprobación de cambios al plan Estratégico.”

*La relevancia de lo anterior se encuentra principalmente en la alineación estratégica en la cual se busca lograr la Misión, la Mega y los Objetivos Estratégicos propendiendo porque en el futuro no se presenten cambios o ajustes a la planeación.”*⁴⁰

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, y con respecto a este tema, este equipo auditor considera que los argumentos presentados para desvirtuar la

⁴⁰ Informe de seguimiento al Plan Estratégico Corporativo PEC efectuado por la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa con corte a Octubre 31 de 2013.

observación de carácter administrativo, se centran en temas de forma más no presentan soportes de fondo que la desvirtúen, por lo tanto el hallazgo se ratifica.

2.2.2.3. Hallazgo Administrativo modificaciones al PEC sin la aprobación de Junta Directiva.

La Auditoría Corporativa: observa que: “Se observó que las modificaciones al Plan Estratégico no fueron sometidas a la aprobación de la Junta Directiva, instancia que aprobó el plan en octubre de 2012.”

A continuación se presentan los casos:

En los meses de mayo de 2013 y noviembre de 2013 en Comité de Presidencia se aprobó eliminar el objetivo estratégico *“Objetivo 5. Asegurar la disponibilidad de información estratégica de cliente que permita la gestión por UEN y suspender el Objetivo 8, Generar nuevas ofertas, productos y negocios para las UEN y potencializar el negocio personal (movilidad)”*.

De acuerdo con lo registrado en las ayudas de memoria de Comité de Presidencia, los argumentos para las modificaciones fueron:

“Objetivo 5: La Gerencia de Estrategias propone quitar este objetivo justificado en dos cosas en que esta medición se encuentra incluida dentro del Programa Estratégico de Gestión Estratégica del Cliente y a que para efectos del Mapa Corporativo se convierte en un indicador muy operativo. Al respecto el Comité aprueba eliminar el objetivo y su indicador”. AM11, 2 de mayo de 2013

“Objetivo 8: ... Al eliminar para el último trimestre del 2013 dichos indicadores, el objetivo queda inactivo, retomando su medición en el 2014. El peso que tenía este objetivo (5%), se redistribuye entre los otros objetivos de la perspectiva proporcional a su peso...”AM26, 30 de Octubre de 2013.

Comentario del área responsable:

*“Dado que en las funciones de la Junta Directiva se plantea la aprobación del plan de desarrollo de manera general y no se deja claridad del alcance de las decisiones que deban escalarse posterior a su aprobación (modificaciones o cambios de objetivos o metas), consideramos que la oportunidad de mejora debería redactarse de la siguiente forma **“NO HAY CLARIDAD EN EL ALCANCE DE LOS CAMBIOS QUE DEBEN ESCALARSE A JUNTA DIRECTIVA”** ya que por una parte no está explícito que deban escalarse los cambios en los objetivos y por otra parte debe tenerse en cuenta que la organización requiere un margen de maniobra que le permita tomar decisiones ágiles para lo cual de alguna manera existen las facultades del Presidente y Comité de Presidencia siempre que no afecten el marco general de la estrategia .(Ejemplo: Cambio en la MEGA).”*

Comentario de Auditoría:

En opinión de Auditoría las modificaciones realizadas a la Misión, Visión, Mega, Objetivos y Programas del Plan Estratégico Corporativo, previamente aprobado por la Junta Directiva, deben ser sometidos a consideración de dicho órgano administrativo. Por considerar el área que no existe claridad al respecto, se considera que debe aclararse esta situación (ver recomendación).

Causa: Falta de definición de los temas a presentar y aprobar por la Justa Directiva.

Riesgo:

- Resultado del indicador del plan estratégico (objetivos y programas) errado y que conlleve a una toma de decisiones inadecuada.
- Análisis insuficiente para la formulación y seguimiento del PEC.

Este ente de Control solicitó mediante el Oficio No. 210300-ETB-56 de Marzo 25 de 2014, solicitó la siguiente información:

- 1. Informe de acciones correctivas implementadas, teniendo en cuenta los resultados del informe de seguimiento del Plan Estratégico, informe detallado, del periodo Enero- Septiembre de 2013, emanado de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de la Gerencia de Auditoría de Gestión Financiera y de Procesos de esta Empresa.*
- 2. Relacionar las acciones de mejoramiento implementadas con respecto a los riesgos y controles, así como de las situaciones específicas encontradas y detalladas en el citado informe de auditoría, si con base en lo anterior se modificó el PEC 2012-2016, detallar modificaciones.*

Al respecto, la respuesta de la Auditoría Corporativa, a marzo 27 de 2014 (seis meses después del informe de seguimiento del PEC por parte de la Auditoría Corporativa) es que las acciones correctivas y de mejoramiento se encuentran en “Proceso de Implementación”, por lo tanto son pertinentes los citados hallazgos por la deficiente e inoportuna respuesta en la implementación de procesos de mejoramiento.

Como conclusión en cuanto al avance del PEC, se observan tres aspectos críticos, el primero, tiene que ver con la falencia en el proceso de planeación en el adecuado diseño de indicadores que miden objetivamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y el segundo, con la falta de articulación de la alineación o secuencia

metodológicos de los componentes estratégicos del PEC, que permitan a su vez un fácil seguimiento y verificación del cumplimiento periódico en el contexto del PEC; y tercero, que se desconocen las competencias de las instancias establecidas en la aprobación de modificaciones al PEC.

En general, se evidencia que la ejecución del PEC 2012-2016 sólo ha surtido la etapa inicial de planeación y alistamiento operativo para la posterior implementación técnica, y previa a la etapa de puesta en operación de los programas objetivos de los programas, tal como en el caso de los proyectos de fibra óptica, del cual sólo se verán resultados concretos a partir del segundo semestre de 2014.

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, y con respecto a este tema, este equipo auditor considera que los argumentos de la empresa están desconociendo información oficializada por sus propios directivos, la Auditoría Corporativa y la respuesta previa dada a esta auditoría por parte de esta última. Además, con lo manifestado no se desvirtúa la observación de carácter administrativo, ya que no presentan nuevos soportes, por lo tanto el hallazgo se ratifica.

2.2.3 Peticiones, Quejas y Recursos –PQR´s-

Durante la vigencia de 2013 se presentaron 3.818.543 PQR´s, lo que continua reflejando la inconformidad de los usuarios por la calidad en la prestación del servicio, si se compara este indicador frente al total de usuarios al cierre de la vigencia 2013, que fue de 1.529.879 (incluyendo usuarios de líneas, e internet + línea), arroja un indicador de 2,5 –PQR´s- por usuario.

**CUADRO No.38
RELACIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS**

TIPO	2012	2013	VARIACIÓN
Petición de información	5.280	-	
Petición de trámites	1.729.875	1.209.559	-43%
Queja por la calidad de la Atención	5.684	8.005	29%
Queja por la Facturación	384.497	430.649	11%
Petición de revisión del servicio	2.535.594	2.159.512	-17%
Recurso	11.680	10.818	-8%
TOTAL Año	4.672.610	3.818.543	-22%

Fuente: Información ETB

De acuerdo con el tipo de trámite ciudadano solicitado entre el periodo enero a diciembre de 2013, la mayor participación entre el total de PQR´s, la reportan las peticiones por revisión del servicio con un 56.6%, entre las que se encuentran

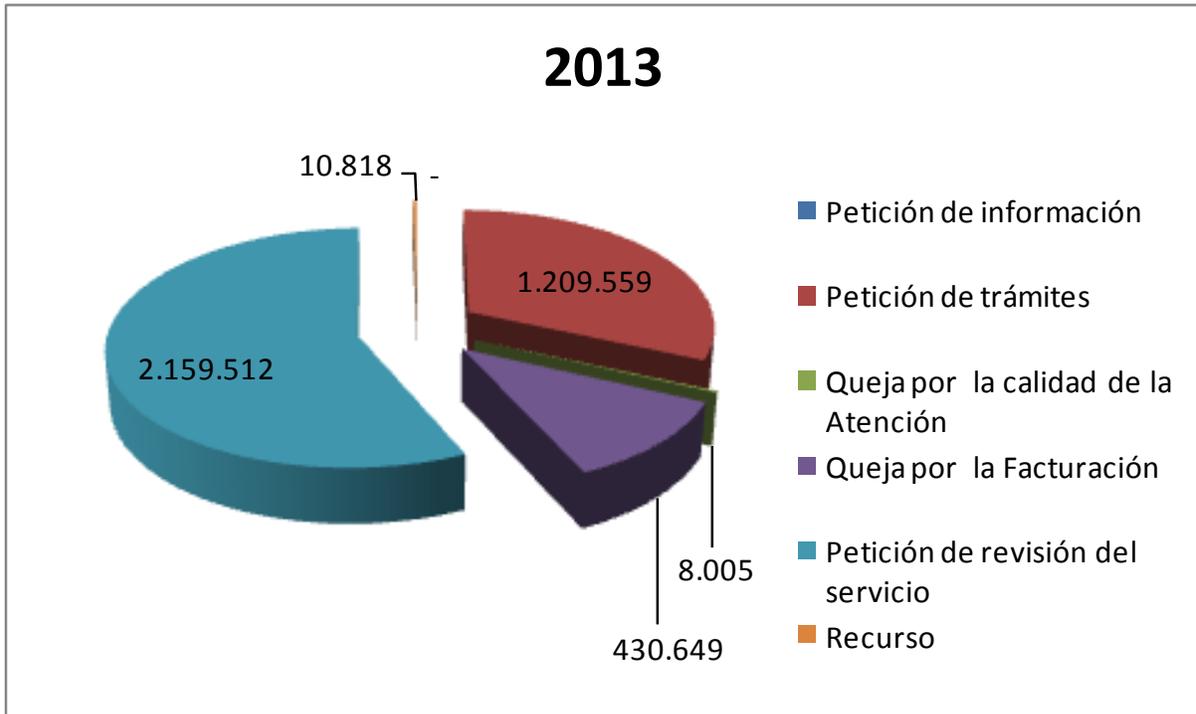
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

solicitud o retiro de líneas, activación o desactivación de categorías y servicios suplementarios sobre las líneas telefónicas, trámites de cambio de suscriptor, envío de correspondencia, cambio de estrato o actividad.

Le siguen en orden de participación con el 31.7% las peticiones en trámites, que corresponden a solicitud o retiro de líneas, activación o desactivación de categorías y servicios suplementarios sobre las líneas telefónicas, trámites de cambio de suscriptor, envío de correspondencia, cambio de estrato o actividad.

El 11.3%, se registra como quejas por reclamos asociados a los valores de facturación y el 0.4% restante se dio por queja en calidad de la atención y recursos., aunque dentro del total de las PQR´s este último ítem tiene baja representatividad si es preocupante el aumento del 29% que tuvo con respecto a la vigencia de 2012.

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS POR TIPOLOGIA VIGENCIA 2013



Fuente: Vicepresidencia de Hogares y Personas

GRÁFICA 16

Tiempo Medio de Respuesta: TMR
CUADRO 39

COMPARATIVO TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA 2013 Vs 2012

MES	TMR/días 2012	TMR/días 2013	Variación
Enero	9,7	8,67	-1,03
Febrero	5,91	8,63	2,72
Marzo	5,37	9,49	4,12
Abril	7,71	7,17	-0,54
Mayo	7,89	7,47	-0,42
Junio	8,83	8,30	-0,53
Julio	10,21	8,73	-1,48
Agosto	10,49	8,40	-2,09
Septiembre	7,94	8,15	0,21
Octubre	9,73	8,73	-1,00
Noviembre	10,58	9,36	-1,22
Diciembre	8,91	11,07	2,16
PROMEDIO	8,6	8,7	0,08

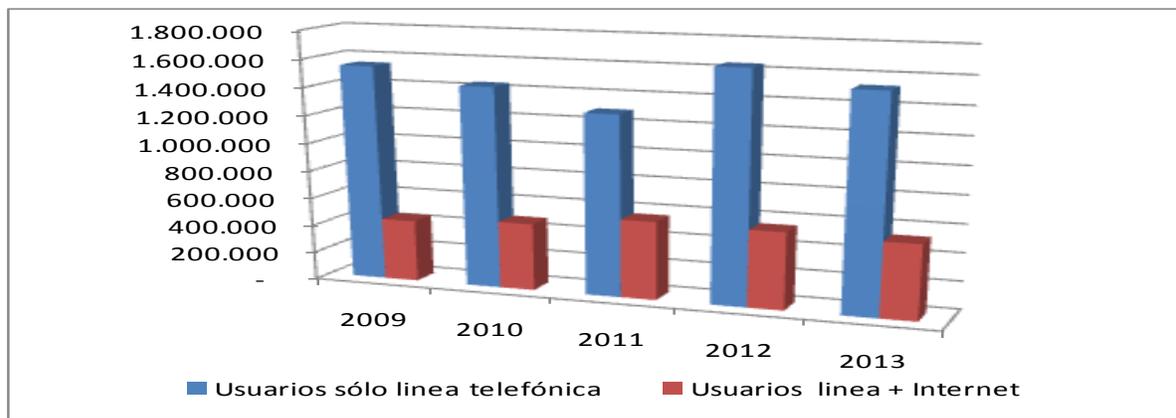
TMR: TIEMPO Medio de Respuesta.

Fuente: Dirección de Inteligencia Comercial y Oferta de la Vicepresidencia de Hogares y Personas.

El tiempo medio de respuesta hacia las peticiones de los clientes no mejoró en lo absoluto en la vigencia de 2013, arrojando un promedio de 8.7 días en la respuesta lo que perjudica notablemente la gestión en la empresa, por cuanto un cliente insatisfecho es un cliente que siempre buscara la posibilidad de cambiar a un operador que le brinde mejores servicios, lo que se verá reflejando directamente en la deserción y retiro de abonados en líneas telefónicas y banda ancha precisamente por la mala respuesta en la atención y prestación del servicio y la efectiva atención y solución de las reclamaciones, peticiones y quejas presentadas por sus usuarios.

Una de las consecuencias de la mala atención de los usuarios se evidencia en el retiro de los mismos, puesto que en la vigencia en estudio se puede observar que de usuarios con sólo línea telefónica se retiraron 111.268 al pasar de 1.641.147 en el 2012 a 1.529.879 en el 2013 y usuarios línea + internet 16.983 al pasar de 551.607 en 2012 a 534.624 en 2013, tal como se refleja en la siguiente gráfica:

TENDENCIA CANTIDAD DE USUARIOS 2009-2013



	2009	2010	2011	2012	2013
Usuarios sólo línea telefónica	1.547.358	1.439.647	1.291.369	1.641.147	1.529.879
Usuarios línea + Internet	444.590	483.456	561.162	551.607	534.624

Fuente: SIUST

Fuente: MINTIC

GRÁFICA 17

Otra de las consecuencias de la mala atención de los clientes es la que origina las multas que imponen los respectivos órganos de control por silencios administrativos positivos, por ese concepto quedaron en firme un valor total de **\$2.150.486.016** en la vigencia de 2013.

CUADRO 40

Formato: CB-0405 Relación peticiones, quejas y reclamos por tipología
enviado vía SIVICOF el 30/04/2014

TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	ESTADO ACTUAL
Derecho de Petición de Interés particular	1.210.450,00	Solicitud o retiro de líneas, activación o desactivación de categorías y servicios suplementarios sobre las líneas telefónicas, trámites de cambio de suscriptor, envío de correspondencia, cambio de estrato o actividad.	Se cumplió la petición del cliente.
Queja	8.005,00	Atención al cliente deficiente por parte de los funcionarios ETB	Se realizaron las investigaciones al interior de la empresa y se tomaron los correctivos necesarios.
Reclamo	2.590.161,00	Reclamos por los valores de facturación	Se realizaron las revisiones a la facturación haciendo los descuentos a que hubiere lugar
Otro	10.818,00	Solicitud de revisión de la respuesta a la queja inicial	Se realizó la respectiva revisión a los recursos
TOTAL	3.819.434,00		

Fuente: Reporte ETB- Vía SIVICOF

En relación con el reporte de la información sobre el tema de -PQR´s-, **en la rendición de la cuenta anual vía SIVICOF, Formato CB-0405 Relación peticiones, quejas y reclamos por tipología**, reportada el día 30 de Abril de 2014 y la información reportada durante el avance de la auditoria mediante oficio 02-ETB-109-14 del 28 de marzo de 2014, se presentan inconsistencias en la información reportada inicialmente, como se puede observar en el siguiente cuadro.

CUADRO 41
REPORTADO SIVICOF Vs OFICIO 02-ETB-109-14

TIPO	SIVICOF	OFICIO 02-ETB- 109-14	DIFERENCIA
Derecho de Petición de Interés particular	1.210.450	1.209.559	891
Queja	8.005	8.005	-
Reclamo	2.590.161	2.590.161	-
Otro	10.818	10.818	-
TOTAL	3.819.434	3.818.543	891

Fuente Sivicof- Dirección inteligencia comercial y Oferta de la Vicepresidencia de Hogares y Personas

Los datos anteriores, presentaron variaciones en el ítem Derecho de Petición de interés particular, presentando un desfase de 891 en el total de -PQR´s-.

Lo anterior, evidencia que las cifras reportadas en la cuenta no son consistentes para el desarrollo de la auditoria, por lo cual se tipifica una observación en los sistemas de información control interno.

2.2.3.1 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria por sanciones pagadas en la vigencia de 2013.

Mediante Oficio 210300-ETB-063 de Marzo 27 de 2014, se solicita a la administración, la información acerca sanciones impuestas en el año 2013, Sanciones impuestas por las Superintendencias por Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a lo anterior la administración suministra los valores pagados por ETB, tanto a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, como a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC por hechos ocurridos en vigencias anteriores a 2013 y después que la ETB realizó el análisis de imputabilidad de silencios administrativos positivos reconocidos y sanciones, quedaron en firme y generaron un pago por valor de **\$2.150.486.016**, de los cuales \$81.318.239.24

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

corresponden a intereses de mora causados desde la fecha en que fue impuesta la multa hasta la fecha de pago.

Una vez efectuados los cruces con la Gerencia de Contabilidad y de acuerdo a los documentos contables suministrados se pudo evidenciar por parte de este ente de control que se recuperaron durante la vigencia de 2013 **\$872.349.407**, producto de conciliaciones con el proveedor Contac Center Américas -CCA, por hechos atribuidos a fallas en la prestación del objeto del Contrato.

CUADRO 42

SANCIONES CANCELADAS EN EL AÑO 2013	
VALOR PAGADO POR ETB	\$ 2.150.486.016
VALOR RECUPERADO ETB	\$ 872.349.407
DIFERENCIA	\$ 1.278.136.609

Fuente: Gerencia defensa Jurídica y Gerencia Contabilidad

Es claro entonces que del valor restante **\$1.278.136.609** y de acuerdo con la información suministrada por la administración aún no se evidencia acciones para la recuperación de los recursos pagados por multas por efecto de las sanciones impuestas que quedaron en firme en la vigencia de 2013, a los presuntos responsables establecidos por la Administración, cuadro N° 46.

De otra parte se evidencio en el transcurso de la auditoria que la información reportada por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, con oficio 14-77025- -0-0 2014-04-09 acerca de las multas que ETB canceló durante la vigencia de 2013 (\$2.203.172.773), no coincide con la reportada por la ETB (\$1.872.013.599), presentándose una diferencia de (\$331.159.174,00). Tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO 43

SANCIONES CANCELADAS EN EL AÑO 2013	
VALOR REPORTADO POR LA SIC	\$ 2.203.172.773
VALOR REPORTADO POR ETB	\$ 1.872.013.599
DIFERENCIA	\$ 331.159.174

Fuente: Superintendencia de Industria y Comercio y Gerencia defensa Jurídica

Por lo anterior, la administración incurre en un presunta gestión fiscal Antieconómica contraviniendo lo preceptuado en los artículos 3º y 6º de la Ley 610 de 2000, los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en tanto establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, función administrativa que tiene entre sus mecanismos el de la contratación estatal, la cual, por ende se encuentre

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

también al servicio del interés general, persigue el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellos en la consecución de dichos fines y presunto incumplimiento de los deberes de todo servidor público consagrados en el artículo 34 numerales 1, 21, 22 y el artículo 48 Falta gravísima, numeral 35. Dar lugar a la configuración del silencio administrativo positivo, de la Ley 734 de 2002.

Teniendo en cuenta que la participación del distrito en ETB corresponde al **88.4%**, de las acciones, representadas en acciones ordinarias públicas, que corresponden al valor pagado por concepto de multas, por causas imputables a la gestión de la ETB, se configura un presunta detrimento al patrimonio público en cuantía de **\$1.422.617.472,17**, tal como se observa en el siguiente cuadro.

CUADRO 44

En pesos

PRESUNTO HALLAZGO FISCAL	
Neto sanciones menos recuperaciones	1.278.136.609
Diferencia SIC-ETB	331.159.174
TOTAL	1.609.295.783
% Distrito Capital en ETB	88,4
PRESUNTO HALLAZGO FISCAL	1.422.617.472,17

Calculos efectuados por el auditor

Según la Circular Conjunta No.034 de octubre 28 de 2011 suscrita por la Procuraduría General y Auditoría General de la Nación, para las entidades no sometidas al estatuto general de la contratación de la Administración Pública señala entre otras:

“Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.”

Lo anterior, con el fin que se garantice la aplicación de los principios de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión que se desarrolla, alcanzando modelos calidad que permitan cumplir con sus funciones constitucionales y legales y competir, con ventaja, en los mercados nacionales e internacionales.

Los responsables de la gestión contractual, sometidas o no al Estatuto General de Contratación, están llamados a resolver las situaciones y hechos cotidianos de su labor atendiendo estos postulados, que en muchos casos se concretan en reglas Jurídicas contenidas en leyes, reglamentos, estatutos, manuales de funciones, procesos y operaciones, y demás instrumentos regulatorios de una actividad, y, que en otras ocasiones, exigen de un ejercicio de interpretación por falencia o insuficiencia de *normas positivas*, aplicables para resolver problemas o conflictos específicos.

Quienes participan y son responsables de la gestión contractual de las entidades Públicas, sometidas o no al Estatuto General de Contratación, están llamados a resolver las situaciones y hechos cotidianos de su labor atendiendo estos postulados, que en muchos casos se concretan en reglas jurídicas contenidas en leyes, reglamentos, estatutos, manuales de funciones, procesos y operaciones, y demás instrumentos regulatorios de una actividad, y, que en otras ocasiones, exigen de un ejercicio de interpretación por falencia o insuficiencia de normas positivas, aplicables para resolver problemas o conflictos específicos¹.

Del texto se desprende que la entidad debe garantizar la transparencia de la selección del contratista, por ende su idoneidad, de tal manera que la decisión sea por la oferta más favorable para los intereses de la empresa, basada en el principio de igualdad en correlación con el principio de libre concurrencia.

Por lo expuesto, la ETB inobservó lo contemplado en el artículo 7, ley 1437 de 2011 que *“señala los deberes de las autoridades en la atención al público”*, dado a la falta de atención a las peticiones presentadas por los usuarios y por no atender los principios de la administración pública consagrados en esta misma ley y en la Constitución Política en su artículo 29 y 209 y en los artículos 3 y 4 de la ley 489 de 1998.

Así como lo contemplado en el artículo 34 de la ley 734 de 2002; por lesión al patrimonio público, menoscabo, disminución, detrimento por la acción antieconómica de la ETB como lo contempla el artículo 6 de la Ley 610 de 2000.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 45

SANCIONES CANCELADAS EN EL AÑO 2013									
ITEM	ENTIDAD	No. RESOLUCION SANCION	FECHA	No. RESOLUCION REPOSICION	FECHA	No. RESOLUCION APELACION	FECHA	TOTAL PAGADO	FECHA DE PAGO
1	SIC	68417	09/12/2010	8948	22/02/2011	21919	28/04/2011	\$ 22.205.433	15/01/2013
2	SIC	32858	29/05/2012	43582	26/07/2012	74638	30/11/2012	\$ 23.234.700	08/01/2013
3	SIC	33340	30/05/2012	45671	31/07/2012	61008	18/10/2012	\$ 28.335.000	05/02/2013
4	SIC	38747	27/06/2012	67381	31/10/2012	81853	28/12/2012	\$ 113.340.000	11/02/2013
5	SIC	40956	29/07/2011	66896	31/10/2012	81850	28/12/2012	\$ 107.120.000	11/02/2013
6	SIC	39711	28/07/2011	52738	28/09/2011	60634	31/10/2011	\$ 12.290.240	06/03/2013
7	SSPD	4921	02/06/2004	8836	23/09/2006	20128150109245	22/06/2012	\$ 1.525.689	08/03/2013
8	SIC	38762	27/06/2012	1257	28/01/2013	3644	31/01/2013	\$ 23.234.700	07/03/2013
9	SIC	56386	27/09/2012	82387	28/12/2012	2892	31/01/2013	\$ 18.134.400	12/03/2013
10	SSPD	4407	27/05/2004	20058100088235	25/02/2005	N/A	N/A	\$ 1.386.412	27/03/2013
11	SIC	41626	24/08/2009	63778	11/12/2009	N/A	N/A	\$ 5.228.712	24/04/2013
12	SIC	10765	02/03/2010	6300	03/02/2010	N/A	N/A	\$ 6.832.368	24/04/2013
13	SIC	41627	24/08/2009	65369	17/12/2009	N/A	N/A	\$ 5.524.202	24/04/2013
14	SIC	52564	20/10/2009	66379	23/12/2009	N/A	N/A	\$ 5.404.946	10/04/2013
15	SIC	5133	06/02/2009	56606	03/11/2009	N/A	N/A	\$ 4.890.481	24/04/2013
16	SIC	48473	26/11/2008	19264	27/04/2009	N/A	N/A	\$ 6.774.813	24/04/2013
17	SIC	56062	29/12/2008	26624	28/05/2009	N/A	N/A	\$ 6.725.587	24/04/2013
18	SIC	40426	13/08/2009	63770	11/12/2009	N/A	N/A	\$ 5.534.802	24/04/2013
19	SIC	54004	19/12/2008	10828	04/03/2009	N/A	N/A	\$ 3.429.711	24/04/2013
20	SIC	5853	13/02/2009	17753	17/04/2009	N/A	N/A	\$ 6.581.447	24/04/2013
21	SIC	30518	23/06/2009	53558	26/10/2009	N/A	N/A	\$ 5.597.080	24/04/2013
22	SIC	20005	19/06/2008	24648	18/05/2009	N/A	N/A	\$ 47.186.830	24/04/2013
23	SIC	46723	15/09/2009	65367	17/12/2009	N/A	N/A	\$ 4.834.830	24/04/2013
24	SSPD	20088300013185	19/06/2008	20088300020205	19/09/2008	N/A	N/A	\$ 2.124.165	07/05/2013
25	SIC	56396	27/09/2012	10237	18/03/2013	11448	19/03/2013	\$ 18.134.400	07/05/2013
26	SIC	56668	27/09/2012	10319	18/03/2013	11446	19/03/2013	\$ 23.234.700	07/05/2013
27	SIC	74154	29/11/2012	10244	18/03/2013	11445	19/03/2013	\$ 23.234.700	07/05/2013
28	SIC	56407	27/09/2012	10253	18/03/2013	11443	19/03/2013	\$ 23.234.700	07/05/2013
29	SIC	74272	30/11/2012	18547	17/04/2013	21094	24/04/2013	\$ 23.234.700	28/05/2013
30	SIC	17812	27/03/2012	11279	19/03/2013	21072	24/04/2013	\$ 56.670.000	28/05/2013
31	SIC	70940	26/11/2012	18558	17/04/2013	21118	24/04/2013	\$ 23.234.700	28/05/2013
32	SIC	30038	31/05/2012	17273	12/04/2013	21128	24/04/2013	\$ 26.780.000	28/05/2013
33	SIC	58606	27/10/2011	17193	11/04/2013	21126	24/04/2013	\$ 21.959.600	28/05/2013
34	SIC	56397	27/09/2012	10316	18/03/2013	21121	24/04/2013	\$ 23.234.700	28/05/2013
35	SIC	38746	27/06/2012	26547	30/04/2013	33908	31/05/2013	\$ 113.340.000	05/07/2013
36	SSPD	20093400003875	18/02/2009	20093400012405	15/05/2009	N/A	N/A	\$ 36.668.410	15/07/2013
37	SSPD	5422	09/08/2001	2555	15/02/2002	3021	02/07/2003	\$ 187.221.760	16/07/2013
38	SIC	48581	26/11/2008	38536	28/07/2010	N/A	N/A	\$ 12.512.809,00	14/08/2013
39	SSPD	20093400000295	05/01/2009	20093400007955	30/03/2009	N/A	N/A	\$ 33.461.631,76	22/08/2013
40	SIC	69063	14/12/2010	16189	28/03/2011	58131	26/10/2011	\$ 25.106.747,49	30/08/2013
41	SSPD/SIC	20098150112155	07/07/2009	10970	25/02/2011	24847	11/05/2011	\$ 623.856,00	06/09/2013
42	SSPD/SIC	20098150100585	18/06/2009	7499	16/02/2011	21630	28/04/2011	\$ 625.560,86	06/09/2013
43	SSPD/SIC	20098150110145	07/07/2009	7773	17/02/2011	26427	23/05/2011	\$ 622.770,62	06/09/2013
44	SSPD/SIC	20098150100845	18/06/2009	10969	25/02/2011	21621	28/04/2011	\$ 625.560,86	06/09/2013
45	SSPD/SIC	20098150110405	07/07/2009	11869	28/02/2011	24842	11/05/2011	\$ 624.010,73	06/09/2013
46	SSPD/SIC	20098150095705	08/06/2009	97796	23/02/2011	20316	15/04/2011	\$ 626.490,94	06/09/2013
47	SSPD/SIC	20098150106575	02/07/2009	7226	15/02/2011	21908	28/04/2011	\$ 625.560,86	06/09/2013
48	SSPD/SIC	20098150113415	09/07/2009	7439	16/02/2011	15521	25/03/2011	\$ 630.521,00	06/09/2013
49	SSPD/SIC	20098150106515	02/07/2009	7332	16/02/2011	21915	28/04/2011	\$ 626.491,00	12/09/2013
50	SSPD/SIC	20098150090725	02/06/2009	12208	04/03/2011	34227	24/06/2011	\$ 616.570,00	12/09/2013
51	SSPD/SIC	20098150100815	18/06/2009	7735	17/02/2011	26485	23/05/2011	\$ 623.701,00	12/09/2013
52	SSPD/SIC	20098150097135	11/06/2009	7779	17/02/2011	26450	23/05/2011	\$ 623.701,00	12/09/2013
53	SSPD/SIC	20098150110375	07/07/2009	12207	04/03/2011	34244	24/06/2011	\$ 308.285,00	12/09/2013
54	SSPD/SIC	20098150073245	05/05/2009	7503	16/02/2011	21611	28/04/2011	\$ 607.424,00	12/09/2013
55	SIC	59377	28/09/2012	34856	31/05/2013	65276	12/11/2013	\$ 85.005.000,00	10/12/2013
56	SIC	39416	28/06/2013	56306	26/09/2013	69568	26/11/2013	\$ 24.169.500,00	26/12/2013
57	SIC	26724	30/04/2013	55891	24/09/2013	69681	26/11/2013	\$ 21.811.500,00	26/12/2013
TOTAL								\$ 1.278.136.609	

Fuente: Defensa Jurídica- ETB

Sección tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, Consejera ponente: **RUTH STELLA CORREA PALACIO**, el 3 de diciembre de 2007.

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

De acuerdo con el análisis de las respuestas al informe preliminar, el hallazgo con incidencia fiscal y disciplinaria sobre este tema se mantiene, en razón a que la empresa no desvirtúa el monto del hallazgo con nuevos soportes o pruebas, solamente manifiestan que “Durante el 2013 se realizaron 44 mesas de negociación de responsabilidades entre ETB y el proveedor de servicio al cliente Contact Center Américas. Durante estas sesiones se realizó el análisis de las sanciones y negociación de las imputabilidades sobre las mismas, los valores recuperados por la dirección escrita en las mesas de negociación en el 2013 corresponden a un total de \$1.026.111.068 millones y no de xxxxx como manifiesta el Ente de Control”. Además durante la auditoría se solicitó la información pertinente y el análisis y resultados se obtuvieron a partir de la citada información reportada por la ETB.

La Empresa en este caso también trata de desvirtuar la incidencia disciplinaria, pero igual esta incidencia se mantiene.

2.3 COMPONENTE CONTROL FINANCIERO

2.3.1 Estados Contables

Los presuntos hallazgos que se presentan de los estados financieros están sujetas al marco normativo que los reglamenta y se ciñen a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para empresas del sector público y de servicios públicos, reglamentados por las Resoluciones No. 222 de julio 5 de 2006, No. 355 de 2007, versión 2007.4 Régimen de la Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación, No. 356 de 2007, versión 2007.09, Manual de Procedimientos expedido por la Contaduría General de la Nación y la No. 6572 del 4 de septiembre de 2001 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con la expedición de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 (TIC).

La Empresa le da aplicabilidad a las políticas y procedimientos establecidos por la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública, motivo por el cual no tiene la obligación de reportar a la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el plan único de cuentas destinado para tal fin.

2.3.1.1. Operaciones Recíprocas

Antigüedad de las Partidas Que Se Vienen Presentando en el Informe de Operaciones Recíprocas

Para la evaluación realizada al proceso de operaciones recíprocas se tomó como base la información reportada a la Contaduría General de la Nación con corte a diciembre de 2013, la cual se fue remitida al Equipo Auditor. A continuación se

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

presenta el avance que han venido teniendo las operaciones recíprocas desde el año 1999 y que a la fecha permanecen.

Cuadro No. 46
Numero De Cuentas Por Antigüedad Desde 1999 A 2013

PERIODO-AÑO	TRANSACCIONES	VALOR
1999	4	56.633.181,00
2000	29	410.798.417,00
2001	31	440.772.729,00
2002	64	907.735.373,00
2003	88	1.247.860.257,00
2004	67	950.695.118,00
2005	247	3.490.781.047,00
2006	316	4.526.028.674,00
2007	306	4.356.053.602,00
2008	450	6.412.807.236,00
2009	525	7.452.307.329,00
2010	341	4.831.654.945,00
2011	801	11.322.367.634,00
2012	1.397	19.733.704.162,00
2013	9.780	138.252.218.059,00
TOTAL	14.446	204.392.417.763,00

Fuente: Respuesta Oficio14-2014 7 abril de 2014

En el año 1999 comenzó con 4 partidas conciliatorias y a los largo de los quince (15) años que se está presentando este informe el número de partidas pendientes de conciliación han venido subiendo, es así como en 1999 comenzó con cuatro (4) y a diciembre de 2013 existen nueve mil setecientos ochenta (9.780) partidas, así mismo existen 144.107 partidas sin identificación de periodo para un total de 158.553 partidas pendientes de depuración.

De 168.553 cuentas, aleatoriamente se tomaron **14.446** cuentas que ascendieron a un valor de \$204.392.417.763,00 (aproximadamente) cifras que parten de \$0 y llegan a cifras mínimas como son \$100,00, situación que hace que el número de partidas se incremente sin revisar si quiera los saldos que se vienen reportando.

Así mismo existen 144.107 partidas por valor indeterminado y que no tienen identificado el período al que pertenecen.

En este orden de ideas a la fecha de efectuada esta auditoría el valor real total de este archivo es aparente, como se menciona inicialmente existen partidas crédito como débito y vs de naturaleza contraria sin que se le hayan efectuado gestión y/o depuración oportuna.

No se evidencia acciones que permitan conciliar al 100% las operaciones recíprocas, convirtiéndola en cartera morosa y de difícil cobro.

Con el archivo reportado en febrero de 2014 que contiene **168.553 cuentas**, el cual fue remitido a la Contaduría General y que corresponde a los saldos a diciembre de 2013, se observó lo siguiente:

1. A 31 de diciembre de 2013 del total de las 168.553 cuentas reportadas se encontró que existen 2.208 cuentas de operaciones recíprocas sin depurar, su valor oscila entre \$0,00 y \$913.374.879,00, así mismo, la antigüedad que se viene presentando es desde el año de 1.999, esta situación es preocupante, puesto que después de quince (15) años la Empresa aún no ha logrado su conciliación y las cifras que se vienen presentando corresponde a las registradas en las cuentas por cobrar. A continuación se relación el número de cuentas con su respectivo valor y la cuenta que debe ser objeto de conciliación.
2. Revisadas las respuestas entregadas por la Administración del informe preliminar, donde respecto a esta observación informa: No se tiene claridad del valor de \$913.374.879 informado por el ente de control, lo cual demuestra el desconocimiento de informes y reportes contables existentes para satisfacer el conjunto de necesidades específicas, ya que esta información fue entregada por la empresa el 7 de Abril de 2014 s/g contr.1432014 hoja Excel línea 17821 y 17867 Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá.

Cuadro No. 47
Saldos de Naturaleza Contraria cuenta 14

CUENTA CONTABLE	NUNERO DE CUENTAS	VALOR
140790	1	(555.916.186)
140806	162	(4.778.385.777)
147006	390	(12.453.588.342)
147008	166	(4.928.675.263)
147090	145	(20.562.255.703)
147520	1.344	(8.599.176.226)
Total Cuentas Naturaleza Contraria	2.208	(51.877.997.497)

Fuente: respuesta Contraloría 14-2014 7 abril de 2014

Tal como se señala en el título “Operaciones Recíprocas” y como se observa en el cuadro adjunto las cuentas 1407, 1408, 1470 y 1475, (cuenta a repartir) que fueron incluidas en el informe de operaciones recíprocas, se reportaron con naturaleza contraria (Crédito) y antigüedad desde 1999; esto denota falta de gestión por parte de la Empresa por la falta de conciliación de las cuentas en mención, ya que como bien se sabe la contabilidad se registra mediante partida doble y estas diferencias conllevan a su vez a la revisión de las partidas que originaron sus registros, las cuales inciden en los resultados generados en el informe contable consolidado del Sector Público Colombiano que se presenta cada año por la Contaduría General de la Nación y del cual se espera que este informe sea un instrumento valioso para el conocimiento de las cifras consolidadas de los bienes, derechos y obligaciones que tienen las entidades públicas, y el nivel de ingresos, gastos y costos del periodo, destacando que aquellas transacciones u operaciones que se hicieron entre el mismo sector público son objeto de eliminaciones, para revelar finalmente, los saldos y flujos generados por las entidades públicas con el sector privado.

Aclarando respuesta entregado por la empresa donde comentan que el número de partidas de naturaleza contraria no es 2.208 sino es 2.823 esto refuerza la observación presentada en el informe preliminar, y evidencia que no se está teniendo la razonabilidad que representa la información contable y demuestra que se debe tener un seguimiento especial para estas cuentas.

Al examinar cualquier operación económica se debe tener presente que el resultado presentado en una cifra de cualquiera de las cuentas del balance o del estado de resultados obedece a la técnica contable en la que por lo menos actúan dos (2) de ellas, una que se debita y otra que se acredita, es por ello, que las cuentas del pasivo, gastos e ingresos que han venido siendo reportadas deben ser objeto de seguimiento y conciliación, puesto que los derechos y obligaciones reflejados en este informe no corresponden a lo allí presentado.

De igual manera se evidenció que de las 168.153 cuentas, falta gestión para 101.291 registros que están reportados con valor de \$0,00 hasta \$0,13 centavos, valores que a pesar de no ser nada representativos sí contribuyen al crecimiento de las cuentas que deben ser objeto de conciliación.

No están identificadas las causas que originaron las diferencias para cada una de las partidas relacionadas en el informe.

La circularización efectuada y confrontación permanente de los saldos de operaciones recíprocas no es efectiva, situación que se observa por todas las diferencias que se vienen presentando desde el año 1999 y que a la fecha no se ha logrado su conciliación. No se observa gestión de la Administración frente a las

Entidades con las que se deben hacer las aclaraciones de las cifras que vienen presentando diferencia, motivo por el cual los saldos de las operaciones recíprocas no son coincidentes.

Por todo lo expuesto en el título “Operaciones Recíprocas”, en el que se evidencia falta de seguimiento, control, gestión efectiva y conciliación, permite concluir que se vienen generando incertidumbre para todas las cuentas que se vienen presentando en el informe reportado a la Contaduría General de la Nación denominado “Operaciones Recíprocas”.

2.3.1.2. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, Cuenta 14 Incertidumbre – Cartera.

Antigüedad de la Cartera

Teniendo en cuenta lo expuesto en la evaluación de los Estados Financieros corresponde a la información suministrada por la Empresa, en desarrollo del proceso auditor, a continuación se presentan los aspectos más importantes de la valoración realizada así:

Analizadas las cuentas por Cobrar decrecieron en un 0.84% equivalentes a \$49.362.23 millones al pasar de \$318.087.852 millones en el 2012 a \$268.725.51 millones en el 2013; esta disminución se presenta en la cuenta 141199 cartera revchain –RMC - (P.G.C.P. 14080603), contrario a las cuentas por cobrar que aumentaron en la cuenta 14111201 subsidio servicio fondo de comunicaciones - (P.G.C.P. 140812), igualmente la 141195 LSP oficiales y particulares - (P.G.C.P. 14080608).

Las cuentas de Difícil Cobro crecieron en un 0.96% equivalentes a \$8.166.86 millones al pasar de \$204.801.12 millones en el 2012 a \$212.967.98 millones en el 2013; este aumento se presenta en la cuenta Telefonía Local y servicios telemáticos.

Como apoyo a la gestión de cobranzas cartera cuenta con tres (3) casas de cobro SISTEMCOBRO, SERLEFIN y COVINOC que efectúan la gestión de cartera RFP retiros por falta de pago.

Se cuenta con aplicativos como RMCA y OPENFLEX, igualmente se registra cartera comercial de datos a proveedores nacionales e internacionales, información que es llevada a través de la interface al aplicativo SAP.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Cuadro No. 48
EDADES DE LA CARTERA A DICIEMBRE 31 DE 2013

CARTERA PERIODO 1 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013 (Expresado en Miles de Pesos Colombianos)										
CARTERA	CARTERA PTE X FACTURAR	CARTERA 1-30 DIAS	CARTERA 31-60 DIAS	CARTERA A 61-90 DIAS	CARTERA 91-120 DIAS	CARTERA A 121- 150 DIAS	CARTERA A 151- 180 DIAS	CARTERA 181- 360 DIAS	CARTERA MAS 361 DIAS	DICIEMBRE 2013
Especiales	14.229.463	19.041.554	10.798.532	5.669.325	3.781.038	1.869.429	1.761.652	9.303.594	12.523.257	78.977.842
Particulares	56.969.887	22.012.839	15.838.129	3.313.703	2.059.979	771.868	674.006	3.383.308	1.772.605	106.796.326
Gobierno	8.276.406	20.470.581	5.551.688	7.490.570	6.744.546	1.463.319	834.814	2.618.081	9.234.344	62.684.349
Lsp's	-	1.323.470	1.657.579	1.668.905	1.461.983	-	-	-	25.071.966	31.183.903
Otros	618.257	1.481.620	2.989	39.212	39.212	1.363	664.546	1.039.817	-	3.887.016
Retiros por Falta de Pago	-	-	-	-	-	2.599.270	2.107.359	1.152.033	66.091.856	71.950.518
Interconexión Operadores Internacionales	-	2.553.201	1.500.850	1.605.716	1.458.079	1.660.422	2.108.223	9.127.755	926.443	20.940.689
Interconexión Operadores Nacionales	-	3.415.046	3.216.746	3.092.889	753.423	-	-	-	5.838.360	16.316.464
Subsidios Fondo de Comunicaciones	-	1.639.069	101.676	2.133.656	-	-	-	3.076.112	85.871.766	92.822.279
TOTAL CARTERA COMERCIAL	80.094.013	71.937.380	38.668.189	25.013.976	16.298.260	8.365.671	8.150.600	29.700.700	207.330.597	485.559.386

Fuente: información entregada por el área de cartera

El saldo de cartera por rango de mora registrada en el sistema SAP disminuyó en \$41.050.03 millones al pasar en diciembre de en el 2012 de \$526.609.42 millones a \$485.559.39 millones en diciembre de 2013.

Los \$41.050.03 millones se vieron compensados así: mientras que para los rangos entre 61 y 180 días y los rangos entre 181 y hasta 360 días presentaron disminuciones de \$21.015.899 millones promedio, para el rango entre 0 y 30 días se incrementó en \$76.015697 millones **promedio** agravando así la cartera corriente de la empresa, así mismo para el rango de más 361 días hasta más de 2521 días (más de siete años) se incrementó en \$207.330.597 millones.

Se observa una situación crítica no sólo por el valor a recuperar, sino por la antigüedad que se viene presentando para la empresa la cual debe gestionar en el 2014 el recaudo de \$47.834.3 millones, que corresponde a cartera entre más de 361

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

días hasta más de 2.521 días (más de siete años), esta antigüedad se agrava por cuanto la gestión que se debe adelantar debe obedecer a propender por la recuperación de toda esta cartera. Además, es importante tener en cuenta que debido a que la cartera presenta diferentes características se hace necesario que se tomen medidas asertivas para lograr el éxito en la gestión y recuperación de la cartera.

Lo anterior demuestra ineficiencia en el cumplimiento de los procesos de recuperación y seguimiento por la elevada antigüedad de la cartera morosa, así como debilidades en el sistema de control interno en los seguimientos y recomendaciones pertinentes por la no gestión oportuna y eficiente de parte de la empresa y posible negligencia por parte de los directivos al no actuar en su oportunidad y evitar que la cartera llegue a una antigüedad tan alta y con valores significativos.

Clasificación de la Cartera Según su Edad

De acuerdo a la revisión efectuada sobre antigüedad de la cartera de la información generada por el área de la empresa, se observó que al cierre del periodo 2013 existe morosidad hasta por 2.521 días (siete años), ver cuadro:

**Cuadro No. 49
Cartera Clasificada Por Partidas Y Días En Mora**

CARTERA POR EDAD DE MORA- DIAS	PARTIDAS EXISTENTES	TOTAL
0	725.372	31.951.135.361,70
30	378.010	19.385.618.437,72
60	107.252	12.002.337.674,42
90	88.232	5.285.617.979,88
120	51.788	2.916.618.864,56
150	83.975	3.008.925.306,11
180	71.278	2.621.462.529,68
210	61.195	1.862.912.903,69
240	65.667	2.118.830.619,46
270	62.837	1.988.696.983,01
300	66.727	1.832.417.064,66
330	61.312	3.033.623.683,54
360	137.222	17.238.256.038,57
720	44.097	4.852.269.673,63
1080	10.575	3.031.510.250,84
1440	2.867	1.997.294.475,02
1800	1.378	3.034.802.067,23
2160	817	440.202.413,67
2520	105	32.857.393,70
2521	6.411	4.814.650.540,07
Total General	2.027.117	123.450.040.261,16

Fuente: informe antigüedad cartera solicitado mediante oficio 71

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Aunque se evidenció gestión mínima de recuperación de cartera, el riesgo persiste, por cuanto día a día, la empresa debe contar con estrategias que le permitan obtener los recursos de los clientes en el momento que se señala en la factura, con el fin de evitar que se incremente este total y se deba recurrir a cobro por la vía jurídica.

Deudas de Difícil Cobro, Cuenta 1417 (P.G.C.P. 147520)

Las deudas de difícil recaudo presentaron un crecimiento equivalente del .09% al pasar de \$204.801 millones en el 2012 a \$212.968 millones en el año 2013. Este aumento se debió al aumento en la cuenta telefonía local RMCA y telefonía larga distancia.

Sin embargo es importante señalar que la Empresa ha venido siendo diligente en el **castigo de la cartera**, pero no lo ha venido siendo para la recuperación de la cartera que mensualmente viene facturando, dejándola crecer cada vez más y permitiendo que llegue a incrementarse los días de mora; por lo tanto, la gestión propia del recaudo oportuno para la cartera no viene siendo tan diligente como el castigo que viene que se viene realizando a través de los últimos años. A continuación se relacionan los castigos que ha venido teniendo la cartera, para ello se tomó desde el año 2008 hasta el 2012.

**Cuadro No. 50
CARTERA CASTIGADA DE 2008 A 2012**

En miles de pesos colombianos

AÑO	CARTERA	VALOR
2008	Particulares LOC	35.162.630
2008	Particulares IND	1.966.977
2008	Particulares LAD	4.797.068
2009	Particulares LOC	45.224.654
2009	Particulares IND	13.002.871
2009	Particulares LAD	7.386.928
2010	LSP	642.417
2011	LSP	8.089.818
2011	LSP TRUNKING	15.191
2011	DATOS	765.624
2011	DATOS FRAUDE	284.591
2011	DATOS SUCURSAL	297.475
2011	RMCA	46.437.936
2011	RMCA FRAUDE	281.213
2012	MENOR A CUATRO MILLONES ILOCALIZADOS	32.385.000
2012	CUENTAS MAYOR A CUATRO MILLONES CONCURSALES TERMINADOS	94.976
2012	CINCO AÑOS DE ANTIGÜEDAD ILOCALIZADOS	7.482.491
2012	CARTERA DEVUELTA POR OPERADORES	23.292.572
2012	PUBLICAR	3.113.743
2012	DATOS (R-3) MAYORES DE CUATRO MILLONES	88.300
2012	DATOS (R-3) MENORES DE CUATRO MILLONES	223.784
2012	OTROS R-3 (a la fija.com)	52.639
	TOTAL CARTERA CASTIGADA	234.844.526

Fuente: Dirección de Contabilidad-Departamento de Facturación y Cartera

Como puede observarse en el cuadro anterior el castigo de cartera presentado se viene presentando para las diferentes líneas de negocio que tiene la Empresa, y el valor castigado en estos cinco (5) años (2008 a 2012) que asciende a \$234.844.526 miles de pesos es una cifra bastante importante teniendo en cuenta que se están manejando dineros públicos y al parecer una de las políticas a las que le da cumplimiento la empresa es la de “*Cartera Castigada*”.

Se evidenció prescripción de cartera por valor de \$270.442.51 millones”, ya que el recaudo para el periodo 2013 fue del 19.67% de \$336.650.42 millones. Por lo anterior, se observa falta de políticas en el recaudo de cartera de difícil cobro para acuerdos de pagos unido a deficiencias en puntos de control; así como falta de control, seguimiento y carencia de actos administrativos que reglamenten el cobro de cartera morosa. Puesto que tal como se puede observar esta cuenta viene incrementándose año a año sin que la Empresa tome los correctivos necesarios para recuperar la pérdida de recursos económicos que se vienen presentando.

Provisión de Cartera

El hecho que técnicamente la cartera se encuentre provisionada, no se puede considerar como alivio para no gestionar los servicios facturados, es por ello que se debe propender por una gestión oportuna de cobranza para evitar que la antigüedad se siga incrementando y por consiguiente su valor.

En la valoración de la respuesta del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002, se hace alusión a que en el requerimiento enviado por la Contraloría (correo del 4 de abril de 2014), el ente de control no solicitó que se le identificara las causas de las partidas con saldo contrario. y que las partidas que vienen desde 1.999 contienen partidas abiertas (positivas y negativas) pendientes de compensar.... las cuales se encuentran en proceso de ajuste.

Esta explicación se desvirtúa con el incremento que se viene presentando desde el año 1.999 en la cuenta 14 – cartera. Este ente de control evidencia negligencia y falta de oportunidad frente a la depuración y recuperación de la misma, esto afecta directamente la calidad, consistencia y veracidad de la información reportada tanto en los informes financieros - estados contables de la Empresa.

Por la incertidumbre que se genera en los numerales 2.3.1.1. y al presentarse saldos de naturaleza contraria en débitos y créditos, partidas sin identificar y períodos sin aplicar tal como se expone en el numeral 2.3.1.2 se incumple la Resolución 355 de 2007, expedidas por el Contador General de la Nación, Título II, Sistema Nacional de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Contabilidad Pública, Capítulo Único, numeral 2. Usuarios de la Contabilidad Pública, artículo 46, en cuanto a que un objetivo de las funciones del cometido estatal “...*tienen interés en información contable pública transparente que les permita conocer la gestión, el uso y condición de los recursos y el patrimonio públicos*”.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta todas las aclaraciones presentadas por la empresa frente al informe preliminar de Estados Contables, esta observación se ratifica como Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria

2.3.1.3. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria para: Cuentas 14 Correspondientes a: – Cartera Llano y Operadores Internacionales

Cuenta 1411 - Cartera Llanos (P.G.C.P. 140806)

**Cuadro No. 51
Cartera Llanos**

A 31 de diciembre 2013 en miles de pesos

CARTERA LLANOS	
MORA EN DÍAS	VALOR EN MILES
0	14.357.180,00
30	166.304.704,63
60	102.058.290,40
90	73.908.112,35
120	91.244.631,81
150	81.890.421,87
180	81.057.282,90
210	96.786.927,94
240	75.734.725,02
270	74.348.869,55
300	72.060.869,83
330	63.845.261,51
360	62.317.979,47
720	573.042.107,75
1080	822.920.520,02
1440	916.777.150,04
1800	778.678.944,30
2160	329.656.146,95
2520	279.735.797,78
2521	261.594.110,10

REGISTROS 74,974

CARTERA LLANOS SIN NOMBRE DEUDOR	
MORA EN DÍAS	VALOR EN MILES
30	75.995.512,88
60	50.043.511,41
90	33.744.393,36
120	30.151.327,82
150	6.564.522,45
180	9.638.945,11
210	13.433.872,51
240	10.374.108,69
270	6.432.106,52
300	2.767.664,68
330	1.314.202,06
360	577.626,73
720	1.272.362,88
1080	56.749,48
1440	(46.019,35)
1800	97.504,65
2160	(23.713,84)
2520	24.634,57
2521	206.857,45
(en blanco)	242.626.170,06

REGISTROS 8,160

Una vez revisada la información entregada por el área sobre la cartera del llano se evidencia:

Existen 74.974 partidas que tienen morosidad de 0 a 2.521 días, así mismo existen 8.160 partidas sin identificar deudor con días de morosidad que van desde los 30 hasta los 2.521 días, existen partidas en blanco y sin identificar por valor de \$242.626.170 (aproximadamente), no se encontró conciliación depurada periódica de esta cartera.

El no contar con la conciliación de la cartera, se pierde el control que debe tener la empresa, además se observa falta de gestión para la recuperación de la misma, esto afecta directamente la calidad, consistencia y veracidad de la información reportada tanto en los estados contables como en los informes financieros, al respecto la empresa debe tomar los correctivos que considere necesarios para que los procedimientos sobre la gestión a realizar cumplan con la recuperación de esta cartera.

Una vez analizadas las respuestas por parte de la empresa, se tiene la certeza que al examinar cualquier operación económica se debe tener presente que el resultado presentado en una cifra de cualquiera de las cuentas del balance o del estado de resultados obedece a la técnica contable en la que por lo menos actúan dos (2) de ellas, una que se debita y otra que se acredita provistos por el Sistema Nacional de la Contabilidad Pública “SNCP”, lo que no es constante en la conciliación del llano instaurando incertidumbre tanto en las partidas como en la morosidad ya que se menciona nuevamente antigüedad por más de siete (7) años.

Cuenta 14111190 Operadores Internacionales (P.G.C.P. 140806)

Respecto a esta cartera se solicitó mediante diferentes oficios y comunicaciones información sobre el tema con el fin de evaluar la gestión que se adelantó en la vigencia 2013 por parte la empresa, no fue posible verificarla, motivo por el cual no se pudo identificar ni los conceptos que la registran ni la gestión que se viene adelantando por parte de la empresa. Motivo por el cual se genera incertidumbre en el total reportado a diciembre de 2013 de \$74.251.725,61.

En la valoración de la respuesta del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002, del informe preliminar de los Estados contables. La empresa no efectúa explicación sobre la observación de la cartera de operadores internacionales; por lo anterior este control evidencia negligencia y falta de oportunidad frente a la información que se debe reportar.

En este orden de ideas, se desagrega de la cuenta 1411 Cartera (P.G.C.P. 140806) conceptos específicos que vienen siendo registrados en los estados contables y forman parte del total. Motivo por el cual estas cuentas que se indican en los

numerales 2.3.1.2 y 2.3.1.3 generan incertidumbre y deben ser incluidas en el plan de mejoramiento que se suscriba.

Por todo lo anterior, se incumple la Resolución 355 de 2007, expedidas por el Contador General de la Nación, Título II, Sistema Nacional de Contabilidad Pública, Ccapítulo Único, numeral 2. Usuarios de la Contabilidad Pública, artículo 46, en cuanto a que un objetivo de las funciones del cometido estatal “...*tienen interés en información contable pública transparente que les permita conocer la gestión, el uso y condición de los recursos y el patrimonio públicos*”.

2.3.1.4. Cuenta 16050101 y 16050201 Terrenos Urbanos y Rurales

Para la cuenta Terrenos rurales (16050201) se presenta un incremento de \$52.0 millones al pasar de \$692.5 millones en el 2012 a \$744.5 millones en el 2013, este aumento se presentó por los diferentes autos emitidos por la Superintendencia de Sociedades de Bogotá en cumplimiento de obligaciones contraídas con la Empresa y que no se habían hecho efectivas por cuanto estaba pendiente la decisión administrativa que se debía proferir para la liberación de la deuda. Esta misma situación se presentó en la cuenta 16050101 Terrenos Urbanos en el cual mediante Resolución 116 de la Cooperativa Financiera Avancemos en Liquidación de 26-09-2008, se le otorga a la ETB el derecho sobre una propiedad por valor de \$23.8 millones.

2.3.1.5. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por Valor de \$127.588.281.844 Generado Por Incertidumbre en las Cuentas 16150101 Edificaciones en Curso, 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas y 16159002 Otras Construcciones en Curso no Financiadas.

Uno de las informaciones que requiere a diciembre de 2013 para el análisis de las Cuentas 16150101 Edificaciones en Curso, 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas y 16159002 Otras Construcciones en Curso no financiadas, fue identificar de acuerdo al Plan Estratégico 2012-2016 los proyectos y contratos que se vienen registrando en la cuenta Construcciones en Curso.

No fue posible la identificación de los siguientes conceptos: “Nombre del Proyecto”, “Objeto del Proyecto”, “Valor del Proyecto”, “Fecha de Suscripción de Contrato” y “Fecha Prevista de Activación”, porque las columnas se diligenciaron pero no respondieron lo solicitado. Por ello no se pudo realizar el seguimiento de los programas estratégicos que se vienen ejecutando.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De acuerdo a la argumentación presentada en este título se observa incertidumbre sobre el total de las cuentas auxiliares que se relacionaron.

1. Para los auxiliares de las tres (3) cuentas mencionadas en el presente título, y que corresponden a construcciones en curso de edificaciones, redes líneas y cables y otras construcciones, mediante oficio 210300-ETB-006 se solicitó diligenciar cuadro adjunto con el fin de identificar los proyectos y contratos que estaban en ejecución y dieron origen a los incrementos presentados en dichas cuentas durante la vigencia de 2013.

Con los oficios 02-ETB-023-14 y CONTR.02-2014 se entrega respuesta a la solicitud mencionada, pero las columnas se diligencian sin responder la información requerida, prueba de ello se evidencia en algunos de los apartes que a continuación se transcriben:

Cuadro No. 52
Identificación de Proyectos Para Construcciones en Curso

NOMBRE EL PROYECTO	OBJETO DEL PROYECTO	VALOR DEL PROYECTO
Refuerzo estructural centrales telefónicas	EL CONTRATISTA SE OBLIGA PARA CON ETB A REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN DEL REFUERZO ESTRUCTURAL DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS DE PROPIEDAD DE ETB, UBICADAS EN LOS MUNICIPIOS DE RICAURTE, APULO Y GIRARDOT DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA NO. 10191618, LA OFERTA DE FECHA 8 DE MARZO DE 2012 Y LA CONTRAOFERTA DE FECHA 11 DE ABRIL DE 2012, PRESENTADAS POR EL CONTRATISTA.	\$(114.026.897,26)
Suministro sistemas aire acondicionado nivel nacional	EL CONTRATISTA SE OBLIGA PARA CON ETB AL SUMINISTRO, INSTALACIÓN (INCLUIDAS LAS ADECUACIONES LOCATIVAS), PRUEBAS Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO A NIVEL NACIONAL, INCLUIDO EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN	\$(196.266.247,56)
Construcción nodos de concentración	EL CONTRATISTA SE OBLIGA PARA CON ETB A EJECUTAR LAS OBRAS CIVILES PARA LA CONSTRUCCIÓN Y/O DESARROLLO DE NODOS DE CONCENTRACIÓN, UNIDADES REMOTAS Y URBAZAS PARA EL MONTAJE DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL TERRITORIO NACIONAL, INCLUIDO EL SUMINISTRO Y MONTAJE DE TORRES DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EXPANSIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES, DATOS E INTERNET DE ETB, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA N° 10197846, EN LA OFERTA Y CONTRAOFERTAS PRESENTADAS.	\$(305.247.856,96)
Construcción refuerzos estructurales Centrales	EL CONTRATISTA SE OBLIGA PARA CON ETB A REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN DEL REFUERZO ESTRUCTURAL DE LA CENTRAL TELEFÓNICA DE SAN JOSÉ, UBICADA EN LA AVENIDA BOYACÁ NO.12 -74 DE LA CIUDAD BOGOTÁ, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA NO. 10191606, LA OFERTA DE FECHA 29 DE FEBRERO DE 2012 Y LA CONTRAOFERTA DE FECHA 26 DE MARZO DE 2012, PRESENTADAS POR EL CONTRATISTA	\$(114.019.384,40)
Construcción refuerzos estructurales Centrales	EL CONTRATISTA SE OBLIGA PARA CON ETB A REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN DEL REFUERZO ESTRUCTURAL DE LA CENTRAL TELEFÓNICA DE SAN JOSÉ, UBICADA EN LA AVENIDA BOYACÁ NO.12 -74 DE LA CIUDAD BOGOTÁ, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA NO. 10191606, LA OFERTA DE FECHA 29 DE FEBRERO DE 2012 Y LA CONTRAOFERTA DE FECHA 26 DE MARZO DE 2012, PRESENTADAS POR EL CONTRATISTA	\$(124.994.280,32)
Construcción obras civiles	EVALUACION ESTRUCTURAL, REFUERZO, AMPLIACION, DESMONTE Y/O IZAJE DE TORRES TIPO CELOSIA INCLUIDA LA CIMENTACION	\$(25.873.574,00)

Fuente: Respuesta Oficio 210300-ETB-006 / CONTR. 02-2014

De este cuadro podemos Observar:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- Respecto a la columna “*Nombre del Proyecto*”, al parecer la Empresa ha venido creando nuevos proyectos diferentes a los definidos dentro del Plan Estratégico Corporativo PEC 2012 – 2016 Yo Transformo a ETB. Dentro de la cadena estructural del Plan estratégico se deberían identificar los programas estratégicos, los cuales a su vez deben estar alineados con objetivos estratégicos, proyectos a desarrollarse y los contratos que van a permitir el cumplimiento de las metas previstas en él. Como se evidencia en la respuesta entregada no fue posible identificar ninguno de los nombres de los proyectos que se vienen ejecutando en ETB.

Una vez valorada la respuesta de la empresa frente al informe preliminar, el cual fue respondido con el oficio CECO: S-2002, tampoco se identificaron los nombres de los proyectos que se han venido registrando en las cuentas solicitadas (16150101, 16150502 y 16159002); sobre este tema se señala que “... *La Compañía estableció que el seguimiento y control de estos programas y proyectos se realiza de manera independiente. Los programas y proyectos operativos se monitorean desde las diferentes áreas ejecutoras de los respectivos proyectos y los programas y proyectos estratégicos se monitorean desde el Plan Estratégico Corporativo*”. Este Ente de Control difiere de lo señalado, en cuanto a que independientemente como se lleve a cabo el seguimiento y control de los programas y proyectos que se vienen ejecutando en la empresa, la ETB está en mora de maximizar los sistemas de información existentes con el fin de disponer de información clara completa y precisa en todo momento, lo cual en últimas contribuye a detectar posibles riesgos, alarmas que se presenten y una mejor toma de decisiones sobre la administración de los recursos que se ven comprometidos.

- En la respuesta entregada para la columna “*Objeto del Proyecto*” la Empresa identificó las obligaciones del contratista, por tanto esta información no corresponde a lo solicitado. Así mismo en esta columna se observan actividades que se deben adelantar pero no apuntan al “*Objeto del Proyecto*”. En la valoración de la respuesta del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002 se señala que respuestas entregadas al Ente de Control se “... *detallan cada uno de los programas estratégicos, los contratos asociados a los mismos*”. Al respecto es de anotar que lo solicitado fue específico para las tres (3) cuentas que se señalan en el presente título y la empresa no identificó ninguno de los objetos de los proyectos para las cuentas solicitadas.
- Con la respuesta dada a la columna “*Valor del Proyecto*”, se observa que existe desconocimiento total sobre el tema, puesto que la identificación del proyecto me permite disponer de una guía única e información como es “*Nombre*”, “*Objeto*”, “*Objetivos Generales y Específicos*” “*Valor del Proyecto*”, “*Lugar*” y demás datos específicos que no cambian mientras el proyecto se encuentre en ejecución, información que se considera como la cédula del proyecto; además, en esta

columna se diligenciaron valores negativos los cuales contablemente significa que hay disminución del activo que para el caso se interpreta como sí el “Valor del Proyecto” no se hubiera definido técnicamente. En la valoración de la respuesta del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002, se hace alusión a que “... no todos los proyectos se gestionan y monitorean dentro del Plan Estratégico 2012-2016”, Esta respuesta no responde al planteamiento que se busca en cuanto a la identificación de valor de los proyectos que se encuentran en ejecución.

La información entregada sobre los contratos no permitió hacer el seguimiento respectivo por cuanto para ninguna de las cuentas objeto de este estudio se identificó la columna “Fecha de Suscripción de Contrato”; en cuanto a la columna “Fecha Prevista de Activación”, la Empresa señala una única fecha para adelantar este proceso la cual corresponde a 30/06/2014, pero no tiene en cuenta las diferentes fechas de terminación que se viene presentando en los contratos, y es así como un contrato terminado en el año 2013 no se activaría en ese momento como lo exige el Plan General de la Contabilidad Pública, sino que su activación se realizaría pasados varios meses.

Cuadro No. 53
Identificación de Contratos Para Construcciones en Curso

NÚMERO DEL CONTRATO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	FECHA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO	FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	FECHA PREVISTA DE ACTIVACIÓN
4600011411		01/11/2011	31/12/2013	30/06/2014
4600011411		01/11/2011	31/12/2013	30/06/2014
4600011434		02/12/2011	02/09/2013	30/06/2014
4600004033		30/01/2006	29/06/2012	30/06/2014
4600011954		01/06/2012	01/06/2013	30/06/2014
4600011963		28/06/2012	28/12/2013	30/06/2014

Fuente: Respuesta Oficio 210300-ETB-006 / CONTR. 02-2014

2. Cuenta 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas, Observación Subestimación por Valor de \$1.279.453.693.

Esta cuenta representa el valor de los costos y demás cargos incurridos en el proceso de construcción o ampliación de los bienes inmuebles, hasta cuando estén en condiciones de ser utilizados; al revisar la información entregada en respuesta al oficio 210300-ETB-005 se relacionan los números de los contratos imputables que contribuyeron al aumento que se presentó del 2012 al 2013; de estos contratos se observa lo siguiente:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- El número 4600012970 celebrado con Contac Center Américas S.A. se registró en los documentos número 10072093, 10072095 y 1200007989 el valor imputado en cada uno de estos documentos fue de \$1.249.565.435,32, los cuales registraron tres (3) movimientos crédito y dos (2) movimientos débito quedando en firme un saldo crédito por el valor que se señala. Es importante señalar que el objeto de este contrato es “... Ventas bajo la modalidad Outsourcing para su segmento de clientes Hogares y Personas (Excepto para la operación de Contact Center Asistido de ETB, la cual debe ser gestionada por el proveedor en la modalidad insourcing, de acuerdo con el alcance y los requerimientos técnicos definidos por ETB.”.
- Así mismo, en la base de datos la columna “Texto” se señala que se activó el contrato número 4200005802, este se registró con saldo crédito por valor de \$29.886.257,97 con el documento número 10057860, al confrontar en la base de datos de contratación entregado por la empresa por el período de 2010 a 2013, este contrato no fue relacionado.

Con lo anterior se observa, desconocimiento de la Empresa de una de las herramientas de control administrativo como es el Plan Estratégico 2012 – 2016, con el cual se muestran los avances y resultados de la gestión, se define la asignación de recursos específicos y se identifican los proyectos que se van a ejecutar mediante los procesos de contratación que se requieran para cumplir con los objetivos programados.

Al no haberse podido identificar, la información sobre proyectos y contratos de los registros que incrementaron para el 2013 las cuentas de construcciones en curso, así como la Subestimación por Valor de \$1.279.453.693, se concluye que las cuentas señaladas en este título presentan incertidumbre por valor de \$127.588.281.844, tal como se señala a continuación.

**Cuadro No. 54
Incertidumbre Cuentas Construcciones en Curso**

Código de la Cuenta	Nombre de la Cuenta	Valor Incremento Año 2013
16150101	Edificaciones en Curso	\$13.438.246.843
16150502	Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas	\$47.470.572.216
16159002	Construcciones en Curso no financiadas	\$66.679.462.785
Tot. Incrementos 2013		\$127.588.281.844

Fuente: Estados Financieros a Diciembre de 2013.

Se incumple uno de los objetivos de la información contable pública, la cual busca hacer útiles los estados, informes y reportes contables provistos por el Sistema Nacional de la Contabilidad Pública “SNCP”, para satisfacer el conjunto de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

necesidades específicas y demandas de los usuarios con el fin de mantener controlados los recursos invertidos.

Así mismo se incumple la Resolución 355 de 2007, expedidas por el Contador General de la Nación, Título II, Sistema Nacional de Contabilidad Pública, Capítulo Único, numeral 2. Usuarios de la Contabilidad Pública, artículo 46, en cuanto a que un objetivo de las funciones del cometido estatal “...*tienen interés en información contable pública transparente que les permita conocer la gestión, el uso y condición de los recursos y el patrimonio públicos*”.

De acuerdo a las cifras registradas en los estados contables, para las cuentas auxiliares de Construcciones en Curso solicitadas, se evidenció que la empresa no cuenta con información que le permita identificar como se viene ejecutando su Plan Estratégico, por lo tanto el control de los recursos se pierde en un momento dado y la toma de decisiones podría llegar a ocasionar mayores desembolsos o impedir que se replanteen nuevas estrategias en aras de buscar la eficiencia y eficacia de los recursos.

Valoradas las respuestas de la Administración, este hallazgo se mantiene.

2.3.1.6. Hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria, por valor de \$563.266.686 - Cuenta 1961 Responsabilidades Corto Plazo - (P.G.C.P. 147084).

Revisada la cuenta 1961 – Responsabilidades a corto plazo que a diciembre de 2013 presentó un saldo de \$1.767.646.557, se observó que los 2.313 bienes allí registrados se encuentran en alto riesgo de pérdida, porque fueron entregados a empleados o terceros desde el año 2000 hasta diciembre de 2013, y la empresa no ha realizado gestión oportuna para su reintegro; en la cuenta responsabilidades se registran los bienes que una vez se haya prestado el servicio para el desempeño propio de las labores deben incorporarse a la Empresa.

Del año 2000 a 2008, se registraron 758 bienes por valor de \$1.130.467.048 que corresponden al 63.9% y del año 2009 a diciembre de 2013 el total de bienes fue de \$1.555 por un valor de \$637.179.509 equivalentes al 36.1%, llegando a un total de bienes de 2.313 y un valor de \$1.767.646.557. De este total 2.290 bienes equivalentes al 99.0% del total fueron entregados a trabajadores de los cuales presentan las siguientes características inactivos 731, activos 1.475 y pensionados 84.

Mediante oficio 210300-ETB-007 se solicitó a la empresa se identificaran “*los actos administrativos y/o directivas utilizados por la Empresa en el año 2013 donde se establezca el*

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

procedimiento para las responsabilidades a cargo de los trabajadores y terceros”, para lo cual la Empresa respondió con los oficios número 02-ETB-023-14 y CECO:C2905, de fecha 28 de enero de 2014, señalando que se dispone de la Directiva Interna número 00176 del 25 de agosto de 2000; una vez revisado el documento en mención, se observa que el procedimiento que tiene la Empresa para establecer la responsabilidad de los trabajadores, en relación con los bienes de propiedad de ETB y que tienen bajo su cargo se encuentran desactualizados. Allí se evidencia que las actividades descritas no se ajustan al esquema actual de la organización, con el agravante que se olvida de los Principios Constitucionales que debe existir en la administración frente a la protección de los bienes y recursos ante posibles riesgos que la afecten. Así mismo es importante señalar, que la Empresa no dispone de procedimiento para establecer la responsabilidad de los bienes de ETB que tienen bajo su cargo los terceros y/o contratistas.

El total de bienes en la cuenta 1961 – Responsabilidades a corto plazo que a diciembre de 2013 fue de \$1.767.646.557, se encuentran en alto riesgo de pérdida, por cuanto la antigüedad de los registros allí consignados comprenden de los años 2000 a 2013, en este período se ha establecido responsabilidad a 2.313 bienes, estas cifras demuestran carencia total de gestión sobre los elementos que debieron haber sido reintegrados a la Empresa, una vez prestaron el servicio para el desempeño propio de las labores, tanto de los trabajadores como de terceros y/o contratistas. A continuación se presenta el comportamiento de esta cuenta.

Cuadro No. 55
Comportamiento de las Responsabilidades a Corto Plazo
Período Comprendido entre el Año 2000 a 2013

Año	No. De Bienes Registrados a Cargo	Saldo a 31 DIC de C/Año	% Individual del Saldo Respecto al Total
Total 2000	1	1.354.583	0,08%
Total 2001	5	3.614.854	0,20%
Total 2002	58	49.222.354	2,78%
Total 2003	36	42.854.907	2,42%
Total 2004	140	87.615.205	4,96%
Total 2005	130	423.933.920	23,98%
Total 2006	147	187.780.757	10,62%
Total 2007	170	212.717.339	12,03%
Total 2008	71	121.373.129	6,87%
Subtotal Año 2000 al 2008	758	1.130.467.048	63,9%
Total 2009	260	141.127.273	7,98%
Total 2010	278	97.182.465	5,50%
Total 2011	245	68.052.953	3,85%
Total 2012	629	125.991.440	7,13%
Total 2013	143	204.825.378	11,59%
Subtotal Año 2009 al 2013	1.555	637.179.509	36,1%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Año	No. De Bienes Registrados a Cargo	Saldo a 31 DIC de C/Año	% Individual del Saldo Respecto al Total
Total General a Dic/2013	2.313	1.767.646.557	100,0%

Fuente: Saldos tomados de los Estados Financieros 2012 – 2013;

Notas a los estados Financieros 2012 – 2013; Respuesta Oficio 210300-ETB-007.

Como se puede observar en el cuadro anterior, de los 2.313 bienes registrados a diciembre de 2013, se tomó un rango de tiempo que va desde el año 2000 hasta el 2008 y el número de ítems fue de 758 con un valor de \$1.130.467.048 equivalentes al 63.9%; este lapso de tiempo se toma por cuanto es evidente la falta de gestión oportuna de la Empresa, puesto que en los últimos cinco (5) años el número de unidades supera el 100% aunque el valor tan sólo llegue al 36.1% \$637.179.509.

Responsabilidades a Cargo de Trabajadores:

A continuación se muestra, que se han registrado 2.290 elementos que fueron asignados a personal que actualmente está laborando o que fueron trabajadores, y que a diciembre de 2013 no cuentan con vinculación laboral, pero, que son responsables de 2.290 elementos por un valor de \$1.698.004.152.

Cuadro No. 56
Responsabilidades a Corto Plazo Asignada a Trabajadores

Responsables	No. De Bienes	Valores Asignados S/N Clasificación	% Individual del Saldo Respecto al Total
INACTIVO	731	797.960.794	46,99%
ACTIVO	1.475	830.545.549	48,91%
PENSIONADO	84	69.497.810	4,09%
Subtotal	2.290	1.698.004.152	100,00%

Fuente: Saldos tomados de los Estados Financieros 2012 – 2013; Notas a los estados Financieros 2012 – 2013; Respuesta Oficio 210300-ETB-007

Como se observa en el cuadro anterior, a diciembre 31 de 2013 de los trabajadores que tuvieron a cargo bienes el 51.08% es personal que en la actualidad no labora en la empresa, pero son personas que les fueron asignados bienes por valor de \$867.458.604 desde el año 2000.

Responsabilidades a Cargo de Terceros

Del total de los 2.313 bienes existen veintitrés (23) por valor de \$69.642.405, de ellos se señala como responsables la Empresa, terceros, #N/A y esporádico, a seis (6) de ellos que se identifican como Empresa tienen asignado un valor de \$59.195.520 equivalente al 85.0%, así mismo, en este grupo se identifican ocho (8) terceros que deben responder por ocho (8) elementos por valor de \$7.256.899, con el 10.42%.

Cuadro No. 57
Responsabilidades a Corto Plazo Asignados a Terceros

Responsables	No. De Bienes	Valores Asignados S/N Clasificación	% Individual del Saldo Respecto al Total
EMPRESA	6	59.195.520	85,00%
TERCERO	8	7.256.899	10,42%
#N/A & y Esporádico	9	3.189.986	4,58%
Total	23	69.642.405	100,00%

Fuente: Saldos tomados de los Estados Financieros 2012 – 2013; Notas a los estados Financieros 2012 – 2013; Respuesta Oficio 210300-ETB-007.

No existe control ni seguimiento por parte de la Empresa para elementos que sin importar su cuantía, están a cargo de los trabajadores, terceros y/o contratistas que deben reintegrar el(os) bien(es), por terminación del contrato ya sea laboral o comercial colocando en alto riesgo estos elementos.

El no disponer de políticas actualizadas de activos, donde se fijen los procedimientos para entrega, custodia, y manejo de elementos, que han sido asignados como responsables a funcionarios contratistas y/o terceros en el momento de retiro, hacen que existan debilidades de control que no permiten advertir oportunamente la recuperación de estos bienes.

La Falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo conlleva a un uso ineficiente de los recursos y muestran deficiencias de comunicación entre las dependencias y funcionarios, que son responsables de contribuir a que se adopten mecanismos de control y seguimiento para estos elementos, más aún cuando se evidenció que esto ha venido sucediendo con trabajadores que hoy ya no están laborando.

En consecuencia, el no haber realizado gestión oportuna para recuperar los bienes que fueron asignados y no devueltos en su momento por quién los utilizó, hace que se omita la responsabilidad de cada una de las partes, generando posible riesgo de pérdida por derechos de la Empresa, lo cual hace que se origine una disminución de recursos para la Entidad por cuanto fueron bienes adquiridos para cumplir con el desarrollo de su objeto social y a la fecha no se encuentran disponibles. Esto conlleva a evidenciar un presunto daño fiscal al patrimonio de la empresa a diciembre 31 de 2013 por valor de QUINIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$563.266.686)⁴¹, que corresponde a 1.555 bienes registrados en la cuenta 1961 – Responsabilidades a Corto Plazo, por el período comprendido entre los años del 2009 al 2013 por valor de \$637.179.509, a continuación se relaciona la información base para determinar el valor del presunto hallazgo fiscal.

Cuadro No. 58

⁴¹ La liquidación del valor del hallazgo fiscal se determina al multiplicar el valor registrado por los años del 2009 al 2013 que es de \$637.179.509 * 88.40% que es la participación del Distrito en ETB.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Liquidación del Presunto Hallazgo Fiscal

Año	No. De Bienes Registrados a Cargo	Saldo a 31 DIC de C/Año	% Individual del Saldo Respecto al Total
Total 2009	260	141.127.273	7,98%
Total 2010	278	97.182.465	5,50%
Total 2011	245	68.052.953	3,85%
Total 2012	629	125.991.440	7,13%
Total 2013	143	204.825.378	11,59%
Subtotal Año 2009 al 2013	1.555	637.179.509	36,1%

Fuente: Saldos tomados de los Estados Financieros 2012 – 2013;
Notas a los estados Financieros 2012 – 2013; Respuesta Oficio 210300-ETB-007

La anterior situación, conlleva a que se está dando un uso inadecuado a los recursos de la entidad, incumpliendo lo establecido en el título II; 3. Proceso Contable, numeral 63. “La Revelación” en cuanto a que esta es la manifestación de la información necesaria para la comprensión de la realidad que razonablemente representa la información contable; así como el título 5 “Propósitos del Sistema Nacional de la Contabilidad Pública”, en sus numerales 79 en cuanto a la salvaguarda de los recursos y el patrimonio públicos y el numeral 81 en cuanto al empleo de “... los recursos y/o el patrimonio públicos de manera eficiente, observando los principios de la función administrativa y contribuyendo al fortalecimiento de los sistemas de información organizacional”, definido en el Plan General de Contabilidad Pública “P.G.C.P.”, adoptado mediante la Resolución 355 de 2007, versión 2007.3

Es responsabilidad de la Empresa diseñar e implementar controles acorde con la estructura y cambios que se vienen presentando con el fin de disponer de los mecanismos necesarios no sólo en la asignación de responsables sino en la revisión y conciliación sobre la custodia, manejo y entrega de los bienes que son de la empresa y están a cargo de funcionarios y/o terceros, es así como se incumple lo dispuesto en la Directiva Interna No. 00586 del 6 de julio de 2011, donde se adopta la Política del Sistema de Control Interno para ETB, en cuanto a “Concepto” que plantea la seguridad razonable con miras al cumplimiento del objetivo y lo relaciona con la “Confiabilidad de la información financiera”; así como el título de “Beneficios” el cual define que uno de ello es prevenir la pérdida de recursos.

De los motivos expuestos la norma sustantiva infringida es la Constitución Política en los siguientes apartes:

(...)

Título I - De los principios fundamentales - , artículo 6o., en cuanto a que “Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes”.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Artículo 209 de la Constitución Política indica que: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad...”* en concordancia con lo previsto sobre la moralidad administrativa para la guardia y custodia de los dineros públicos.

Art. 267 en cuanto a que el Control Fiscal es una función pública que vigila la administración fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos o bienes de la nación, y se ejercerá para lo cual la vigilancia de la gestión fiscal incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y resultados.

Numeral 4 del artículo 268 donde se pueden exigir informes sobre la gestión a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes de la nación.

Hay incumplimiento de la Ley 610 de 2000, por cuanto se infringen los artículos 3 en cuanto a que ... las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, deben propender por una adecuada y correcta, conservación, administración y custodia, para cumplir los fines esenciales del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia y eficacia; así como el artículo 6 en cuanto a que al faltar control oportuno sobre los bienes que debían reintegrarse en el momento que el funcionario ó el tercero tuviera que reintegrarlos, ocasiona que se origine un menoscabo sobre los derechos de la Empresa producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente, inequitativa e inoportuna. Así las cosas, resulta claro para la Contraloría de Bogotá que existe una

(...)“Gestión fiscal” y “Daño patrimonial al estado” por la lesión causada al patrimonio público.”

Por último, existe presunta violación a las normas contenidas en la Ley 734 de 2002 artículo 27 y 34 numeral 5 y 21, el cual se trae a colación:

(...)

- El artículo 27, capítulo cuarto *“Formas de realización del comportamiento”* en cuanto a la *“Acción y Omisión. Las faltas disciplinarias se realizan por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones”*.
- Así como en el Título IV, Capítulo Segundo *“Deberes”* en su Artículo 34. *“Deberes”, en los numerales 5, en cuanto a “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos”* y el numeral 21, por cuanto se debe *“Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados”*.

En la valoración de la respuesta del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002, se hace alusión a que “...En virtud y en observancia en los principios constitucionales ETB ha implementado medidas para: Proteger sus activos, responsabilidad por Bienes a cargo de los trabajadores expedido mediante la Directiva 00176 sobre responsabilidad por Bienes a cargo de los trabajadores y la Directiva 00303 donde se crea el Comité de Prevención y Control de Activos.” Respecto a las Directivas 00176 de agosto 25 de 2000 y 00303 de junio 18 de 2002 es preciso aclarar que estos fueron dos de los documentos que se analizaron y gracias a ellos se detectó que la Empresa, además de contar a diciembre de 2013 con directivas desactualizadas, estas nunca tuvieron aplicabilidad tal como se evidencia en el comportamiento que se viene presentando en la cuenta 1961- Responsabilidades a Corto Plazo, la cual viene creciendo desde al año 2000 hasta llegar a registrar en diciembre de 2013 un saldo de \$1.767.646.557.

Otro de los puntos que menciona la empresa se relaciona con *“la responsabilidad de seguridad de ETB”*, de la cual se dice que se *“...controla acorde con la estructura y cambios que se vienen presentando con el fin de disponer mecanismos necesarios ...”*, sobre el tema en mención este Ente de Control no se pronunció porque se asume que en todas las administraciones se debe contar con un mínimo de controles sobre la seguridad de los bienes en cuanto a la revisión, custodia, y manejo de los activos al salir de las instalaciones, así como la protección a la infraestructura, los procedimientos relacionados con pérdidas de hurto y daños, reclamaciones incluidas las compañías de seguros, por cualquiera de los conceptos señalados, esto por cuanto es obligación de una administración la custodia y protección de los bienes a su cargo.

En cuanto a lo señalado por la empresa respecto a que se *“considera que conclusión de no gestión oportuna es incorrecta ya que ETB ha establecido métodos para minimizar el riesgo por daño o pérdida de activos y en virtud y observancia en los principios constitucionales ETB ha implementado medidas para proteger sus activos como la Directiva 00514 sobre Seguridad, la Directiva 000588 sobre Seguros, la Directiva 00176 sobre responsabilidad por Bienes a cargo de los trabajadores y la Directiva 00303 que crea el Comité de Prevención y Control de Activos.*

En ejecución de lo anterior, la Compañía ha implementado medidas para asegurar los bienes, protocolos para la seguridad de los mismos, mecanismos de pólizas de seguros, el procedimiento para establecer las Responsabilidades a los trabajadores, notificaciones y consultas legales para determinar la viabilidad de los cobros”.

Esta explicación se desvirtúa con el incremento que se viene presentando desde el año 2000 en la cuenta 1961 – responsabilidades a corto plazo. Este de control evidencia negligencia y falta de oportunidad frente a la salvaguarda de los activos de propiedad de la Empresa.

Frente a la afirmación expresada por la empresa sobre: “... - La cifra de 2.313 no corresponde a bienes, si no a cantidad de registros. Para establecer la cantidad de bienes que corresponden al saldo de la cuenta de responsabilidades debe revisarse uno a uno los registros identificando la clase de documento y el concepto. Por lo anterior, la cifra es errada”. Es preciso aclarar que en el archivo que entregó la empresa se pueden evidenciar bienes que efectivamente están a cargo de diferentes personas y en casos especiales se encuentra una persona hasta con sesenta (60) elementos de los cuales debe responder y hasta diciembre de 2013 no lo ha hecho, entonces señalar que no son bienes sino que son registros es irrelevante, además, porque como bien lo sabe la empresa las cifras registradas en los estados financieros obedecen a derechos u obligaciones de las cuales es responsable la ETB. Motivo por el cual esta explicación contribuye a reforzar la observación presentada en el informe preliminar y se consolida como presunto hallazgo fiscal en el presente informe.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta todas las aclaraciones presentadas por la empresa frente al informe preliminar de Estados Contables, esta observación se ratifica como Presunto hallazgo administrativo con incidencia fiscal y disciplinaria.

2.3.1.7. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por Valor de \$20.719.752.555 - Proyecto N-PLAY, Cuenta 16150502 Redes, Líneas y Cables en Curso No Financiadas.

Al identificar para el proyecto N-Play:

- Las políticas, directivas internas y/o actos administrativos que viene utilizando la empresa.
- El valor invertido por activos y/o gastos que se han venido generando en desarrollo el proyecto N-Play.
- Así como el valor total cancelado a diciembre de 2013
- La empresa justificó un valor de \$238.841.715.396 quedando pendiente de identificar \$20.719.752.555, generándose incertidumbre en este valor.

Tal como se señala en las Notas a los Estados Financieros 2013 – 2012, numeral 2. Eventos Relevantes, literal C, este es “... uno de los programas estratégicos de ETB, que tiene como misión mejorar la competitividad de la Empresa a través de la implementación de una oferta convergente banda ancha de alta velocidad, televisión y Voz IP”. Mediante oficio 21033-ETB-005, numeral 1 se solicitó entrega de las políticas y/o directivas internas y/o actos administrativos que utilizó la empresa a diciembre de 2013; respuesta de ello se conoció que la Empresa dispone del Proceso denominado “Gestión de Activos fijos”, el cual en el literal AA-0309-P1 Creación de Ordenes CO Relacionadas con Activos Fijos señala que “... Los Administradores de Proyecto deberán administrar sus proyectos a través

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

de grupos de órdenes que detallen los principales rubros de costos o gastos relacionados con cada proyecto.

Cuando la ejecución de un proyecto esté asociada a la puesta en marcha de activos fijos para la ETB, se deberán crear órdenes específicas para cada uno de los activos fijos que se generen en el transcurso del proyecto.

Para tal fin los proyectos de la ETB deberán especificar en un contrato o documento similar los activos fijos que se generen durante su ejecución.

La identificación de activos fijos durante la planificación de un proyecto será responsabilidad del Administrador del Proyecto. El subrayado es nuestro.

Una vez identificado el procedimiento adoptado por la Empresa, en el proceso de verificación se solicitó mediante oficio 210300-ETB-076 se identificara que “... respecto del Proyecto N-Play información relacionada con la forma como se ha venido desarrollando este proyecto; de acuerdo a los cuadros que adjuntamos en el siguiente folio.

CUADRO No. 1 **ACTIVOS Y/O GASTOS GENERADOS EN EL PROYECTO**

CUADRO No. 2 **PAGOS Y/O TRANSFERENCIAS REALIZADAS DURANTE EL PROYECTO**

La información solicitada corresponde al seguimiento que se le viene realizando a este proyecto; motivo por el cual las fechas de cada registro se deben hacer de acuerdo con la forma como se viene ejecutando”.

Sobre el requerimiento la Empresa respondió como total de activos y/o gastos a diciembre de 2013 el valor de \$154.240.971.162,66, este valor está sustentado en las 106 filas que se muestran en el archivo entregado, siendo algunos de los conceptos los siguientes: TV interc. redes de gestión HUAWEI Colom, ASESORIAS N-PLAY 2013, Tendido alimentación y distribución Instalación de NAP, Admon. recursos desp FTTH BTA y gran BTA, Licenciamiento de uso de software Oracle, Asesoría programa Servicios Convergentes, EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTO 2, Capitalizables Despliegue FTTH, Arrendamiento Equipos Telecomu II N-Play, Estud y Proyec.Act licen Oracle 46-04347, Estud y Proyec.Prest serv opera 46-12542, Consultoría Diag. Org. plan gestión camb, Serv de opera ...para apli de DWH, BI, Arrendamiento Equipos Telecomu N-Play, Estud y Proyec.Sop 2 nivel SAP.46/11766, Suministro, instalación, pruebas y puest. Y Apoyo supervisión act de FTTH.

Sin embargo, en respuesta del oficio 210300-ETB-043, en el numeral 5 donde se solicita “Cuanto se ha invertido hasta la fecha en el programa N-PLAY, y cuánto se proyecta invertir a 31 de diciembre de 2014?”. En esta respuesta la Vicepresidencia de Estrategias y Desarrollo de Negocios señala:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**Cuadro No. 59
Proyecto N-PLAY**

Año	Presupuesto CAPEX (mm \$Col)	Ejecución CAPEX (mm \$Col)
2013	\$224.832	\$238.842
2014	\$350.167	\$41.960 (A feb)

Fuente: Respuesta a oficio 210300-ETB-043, Memorando del 17 de marzo de 2014, VEDN-043/2014.

Comparando las respuestas de los responsables que tienen a su cargo la gerencia del proyecto - la Vicepresidencia de Estrategias y Desarrollo de Negocios, y que respondieron los oficios número 210300-ETB-076 y 210300-ETB-043, se señala como valor ejecutado para diciembre de 2013 \$238.842 millones de pesos.

Se valoró la respuesta entregada por la Administración del informe preliminar recibida mediante oficio CECO: S-2002 de los Estados Contables y se comparó con la respuesta entregada de los oficios 210300-ETB-076 y 210300-ETB-043 observándose que frente a los valores causados existe un concepto que se denomina “*Reasignables*” por valor de \$20.719.752.555, como este valor se presenta consolidado no se pudieron identificar los conceptos allí contenidos; motivo por el cual este valor se reporta como incertidumbre en las cifras que manejan los responsables del control de este proyecto afectando directamente las cifras que se registran en la Dirección de Contabilidad.

A continuación se presenta un cuadro explicativo donde se resumen los valores reportados en los diferentes oficios.

**Cuadro No. 60
Valores Reportados en el Proyecto N-Play**

Concepto	Valor Activos y/o Gastos Fuente: Rta. Ofi. 210300-ETB-076	Valores Pagados a Dic/2013 Fuente: Rta. Informe Preliminar Estados Contables CECO: S-2002	Valor Causados a Dic/2013 Fuente: Rta. Informe Preliminar Estados Contables CECO: S-2002
En 106 filas se identifican activos por valor de	154.240.971.162,66		
Valores Pagados		110.245.995.537	
Reasignables		20.719.752.555	20.719.752.555
Contratos Causados N-Play			218.121.962.841
Totales	154.240.971.162,66	130.965.748.092	238.841.715.396

Fuente: Rta. Ofi. 210300-ETB-076 y Rta. Informe Preliminar Estados Contables CECO: S-2002.

De acuerdo a lo expuesto se incumple el Proceso denominado “Gestión de Activos fijos”, en el literal AA-0309-P1 Creación de Ordenes CO Relacionadas con Activos Fijos, adoptado por la empresa.

Por lo anterior, se incumple el Título II, Sistema Nacional de Contabilidad Pública, Capítulo Único, numeral 1. Entidad Contable Pública, consecutivo 43. En cuanto

que la información reportada por el SNCP debe permitir la posibilidad de relacionarse con otros sistemas estadísticos o macroeconómicos, los cuales se distinguen de éste, por sus propósitos específicos y su estructura distinta. Así como lo dispuesto en el numeral 2. Usuarios de la Contabilidad Pública, consecutivo 46, en cuanto a que el interés de la información contable pública debe ser transparente con el fin de conocer la gestión, el uso y condición de los recursos y el patrimonio públicos.

En conclusión la falta de control de la empresa frente a los procedimientos existentes para la “Gestión de Activos Fijos” y la subutilización de los sistemas de información al no registrar textos explicativos cuando se registran las diferentes transacciones del proyecto, hace que se cuente con los valores más no con información específica que va a permitir que se conozca con claridad la gestión, uso y condición de los recursos allí invertidos. Motivo por el cual se genera incertidumbre en el concepto que la empresa define como “Reasignables” por valor de \$20.719.752.555 puesto que no los identifica y su presentación es consolidada.

2.3.2. Gestión Financiera de ETB

Los activos totales de la entidad a 2013 se registran en \$4.8 billones, presentado una disminución del -4,18 % respecto al periodo anterior. Dentro del activo corriente el mayor rubro corresponde a efectivo y disponible en inversiones financieras por \$823.821 millones y 212.951 millones respectivamente, estos dos valores al cierre del ejercicio generaron un alto volumen de liquidez por \$1.03 billones. Este gran volumen de recursos se originó principalmente por el ingreso de emisión de bonos, el ingreso de recursos de Colombia Móvil de deuda, e intereses financieros. Igualmente la entidad registra \$399.292 millones de cartera de deudores por cobrar, principalmente de rotación de ventas de servicios.

Cuadro No.61
ACTIVOS ETB 2012 Y 2013

(Valores en miles de \$)

ACTIVOS	2012	2013	VARIACION	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Efectivo	500.534.761	823.821.782	323.287.021	64,59%
Disponible e Inversiones Temporales	95.861.564	212.951.046	117.089.482	122,14%
Deudores varios	614.305.226	399.292.544	(215.012.682)	-35,00%
Inventarios	12.215.671	11.013.375	(1.202.296)	-9,84%
Otros Activos	130.074.893	2.565.234	(127.509.659)	-98,03%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.352.992.115	1.449.643.981	96.651.866	7,14%
INVERSIONES PERMANENTES	113.007.642	110.206.283	(2.801.359)	-2,48%
DEUDORES	249.315.830	204.423.144	(44.892.686)	-18,01%
Propiedad Planta y Equipo	1.547.909.557	1.702.969.437	155.059.880	10,02%
Otros Activos	1.418.891.352	599.043.766	(819.847.586)	-57,78%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

ACTIVOS	2012	2013	VARIACION	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Intangibles	199.329.610	295.880.524	96.550.914	48,44%
Valorizaciones	192.740.168	500.015.246	307.275.078	159,42%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3.721.194.159	3.412.538.400	(308.655.759)	-8,29%
TOTAL ACTIVOS	5.074.186.274	4.862.182.381	(212.003.893)	-4,18%

Fuente: Información de la ETB.

En el largo plazo se observa que la “*Propiedad Planta y Equipo*” en 2013, se registro en \$1.702.969 millones, con un aumento de \$155.059 millones. El incremento se presenta por un aumento en inversiones “*Construcciones en Curso*” en el Proyecto N-Play.

La cuenta “*Otros Activos*” presenta una disminución de \$819.847 millones, debido al traslado de \$1.188.197 millones⁴² a la entidad “*POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.*”, en el mes de septiembre de 2013, mediante contrato de conmutación de pasivo de pensional, entre ETB S.A. y Positiva. La cuenta de “*valorizaciones*” presenta un aumento del 159,42%, como consecuencia de dos actualizaciones por valoración de “*Terrenos y Edificios*” registrando un aumento por \$82.889 millones, así mismo un aumento por valoración de activos de “*Plantas y Redes*” por \$210.640 millones.

De otra parte los pasivos corrientes se registran en \$787.328 millones. La mayor variación de estos pasivos corresponde a una disminución de (-99,77%), en “*Obligaciones Financieras*”, ya que se efectuaron pagos por \$275.646 millones, quedando un saldo de deuda por \$503 millones.

Cuadro No. 62
PASIVOS DE ETB A 2012 Y 2013

(Valores en miles de pesos)

PASIVOS	2012	2013	Variación	
			Absoluta	Relativa
Obligaciones Financieras Nacionales	193.535.373	448.432	-193.086.941	-99,77%
Proveedores	76.293.375	253.156.998	176.863.623	231,82%
Cuentas por pagar	124.568.334	239.616.513	115.048.179	92,36%
Impuestos, gravámenes y tasas	61.132.544	68.039.751	6.907.207	11,30%
Obligaciones laborales	24.934.571	25.460.950	526.379	2,11%
Pensiones jubilación	121.349.949	0	-121.349.949	-100,00%
Pasivos estimados	48.899.805	53.089.688	4.189.883	8,57%
Otros pasivos	122.955.529	147.516.522	24.560.993	19,98%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	773.669.480	787.328.854	13.659.374	1,77%

⁴² El patrimonio autónomo que había constituido la empresa ETB durante varios años para el fondeo y respaldo de pago de pensiones se liquidó con los fondos –fiducias por \$1.188.197 millones y transferidos a Positiva Compañía de Seguros- Informe Estados Financieros de ETB a Dic-2013.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

PASIVOS	2012	2013	Variación	
			Absoluta	Relativa
LARGO PLAZO			0	
Obligaciones Financieras Nacionales	82.614.258	55.048	-82.559.210	-99,93%
Bonos y títulos emitidos	0	530.180.000	530.180.000	
Proveedores	2.568.380	0	-2.568.380	-100,00%
Impuestos, gravámenes y tasas	28.188.826	0	-28.188.826	-100,00%
Otros Acreedores	3.709.770	2.577.830	-1.131.940	-30,51%
Pensiones de jubilación	887.016.123	0	-887.016.123	-100,00%
Obligaciones laborales	12.455.536	12.155.510	-300.026	-2,41%
Pasivos estimados	112.803.128	99.452.524	-13.350.604	-11,84%
Otros pasivos	441.591.740	332.691.450	-108.900.290	-24,66%
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	1.570.947.761	977.112.362	-593.835.399	-37,80%
TOTAL PASIVO	2.344.617.241	1.764.441.216	-580.176.025	-24,75%

Fuente: Consolidado de acuerdo a Informes financieros de la ETB.

Los pasivos de largo plazo en 2013, registran una disminución del 37,8% respecto al periodo anterior, principalmente por el pago efectuado en obligaciones financieras en 99,77%, por el pago en 100% de saldo a proveedores, impuestos, y transferencia de obligaciones de pensiones por \$887.016 millones a la entidad “Positiva Compañía de Seguros”. De igual forma se evidencia un nuevo crédito de deuda pública por la emisión de bonos en enero de 2013 por USD299.882.350,28; equivalente en pesos en \$530.180 millones.

Ingresos y Egresos en la vigencia 2013

Cuadro No. 63
ESTADO DE RESULTADOS INGRESOS Y EGRESOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Valor en miles de pesos)

	A DICIEMBRE		VARIACION	
	2012	2013	Absoluta	%
INGRESOS OPERACIONALES	1.344.272.084	1.361.859.495	17.587.411	1,31%
Cargo básico	492.309.830	473.928.241	-18.381.589	-3,73%
Cargo variable local e internet	115.060.808	127.638.324	12.577.516	10,93%
Cargo variable larga distancia	73.521.268	64.665.542	-8.855.726	-12,05%
Servicio telemático y valor agregado	101.982.880	118.410.330	16.427.450	16,11%
Cargo fijo	445.218.755	416.299.404	-28.919.351	-6,50%
Otros	116.178.543	160.917.654	44.739.111	38,51%
COSTO DE VENTAS	-962.307.488	-938.403.733	23.903.755	-2,48%
UTILIDAD BRUTA	381.964.596	423.455.762	41.491.166	10,86%
GASTOS OPERACIONALES	-209.640.166	-279.163.541	-69.523.375	33,16%
UTILIDAD OPERACIONAL	172.324.430	144.292.221	-28.032.209	-16,27%
Pensiones de Jubilación y Beneficios	-124.128.157	-91.049.772	33.078.385	-26,65%
Ingresos No Operacionales	436.582.662	146.396.991	-290.185.671	-66,47%
Egresos No Operacionales	-112.761.131	-80.270.171	32.490.960	-28,81%
Corrección monetaria	5.099		-5.099	100,00%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	372.022.903	119.369.269	-252.653.634	-67,91%
Provisión Impuestos Renta y CREE	-109.192.731	49.748.620	158.941.351	145,56%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

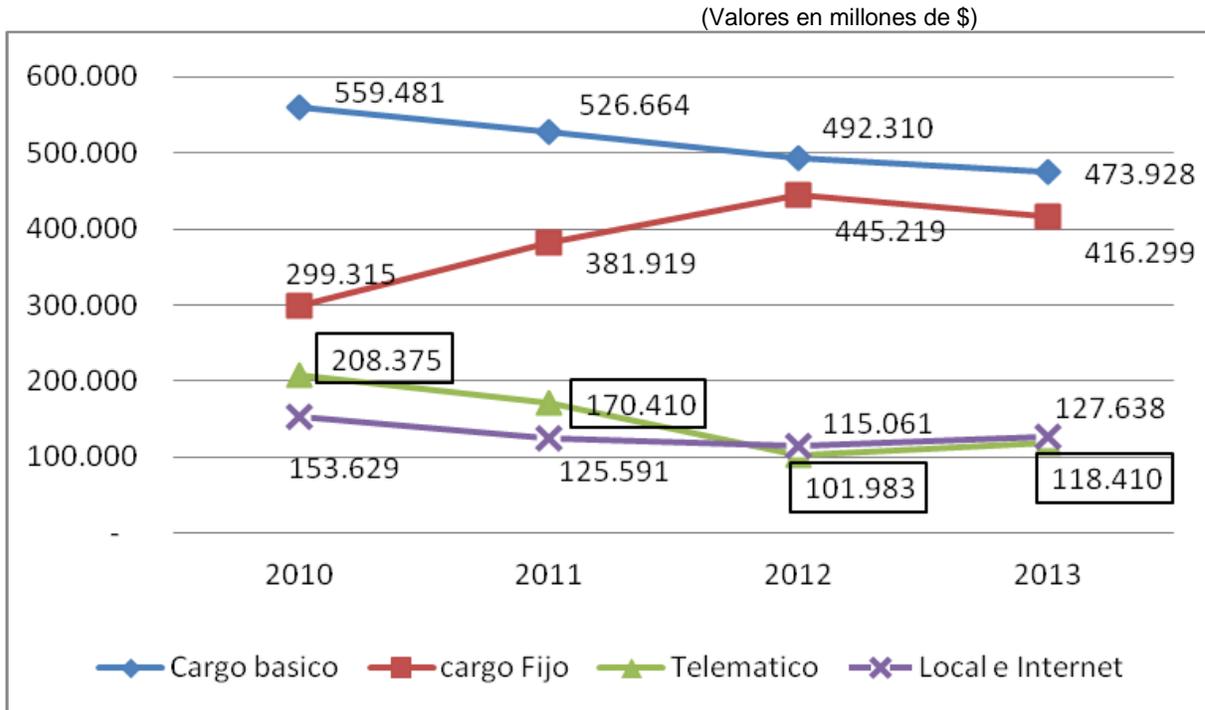
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

UTILIDAD DEL EJERCICIO	262.830.172	169.117.889	-93.712.283	-35,66%
-------------------------------	--------------------	--------------------	-------------	---------

Fuente: Consolidado con base a Estados Financieros de ETB a Dic-2013.

En la vigencia 2013 se registró ingresos operacionales por \$1.361.859 millones, con un incremento en 1,31%, respecto a la vigencia anterior, debido a un aumento de otros ingresos por \$35.706 millones, al interior de estos se observa una disminución en la participación el servicio de internet, en cargo básico se disminuyó en \$18.381 millones y los ingresos por cargo fijo se redujeron en \$28.919 millones. El total de telefonía local fue de \$603.532 millones en 2013 y presenta una disminución respecto a 2012 en -\$76.997 millones. Los ingresos operacionales han llegado a un punto donde no se observa crecimiento en términos reales, como consecuencia de pérdida de clientes- suscriptores, mientras que en diciembre de 2012 en servicio de internet se tenía un total de 551.607 suscriptores⁴³, a diciembre de 2013 este indicador se redujo a 534.624 suscriptores. Se observa además en la siguiente grafica una tendencia decreciente entre 2010 y 2013, con menor recaudo por servicio de telefonía.

Evolución de Ingresos Telefonía e Internet



Fuente: Datos ingresos estados financieros de ETB.

Grafica 18

⁴³ Informe de MIntic- TICs 4T 2013.

La utilidad operacional permite medir el comportamiento de la eficiencia en la operación de la empresa en el manejo de costos y ventas de servicio. En la siguiente grafica se observa que este resultado presenta una incidencia por una alta disminución entre 2011 y 2013. Se disminuye el resultado de operación de \$269.412 millones a \$144.292 millones, con una variación de \$125.120 millones que inciden en la gestión de la entidad, por deficiencias operacionales en la prestación del servicio, los nuevos proyectos en N.Play no generan impacto en mayores ingresos y se explica además por el aumento en los gastos operacionales en \$69.523 millones entre 2012 y 2013. (Ver siguiente grafica).

Evolución Ingreso Operacional

(Valores en millones de \$)



Fuente: Datos fuente de Estados Financieros de ETB.

Grafica 19

Liquidez.-En la vigencia la entidad conto con un alto volumen de liquidez. El mayor aumento de liquidez se comenzó a generar desde el mes de enero de 2013 con el ingreso de recursos de emisión de bonos, el ingreso de intereses de inversiones financieras, el ingreso de rendimientos de intereses de recursos de fiducias del patrimonio autónomo de pensiones, por el ingreso de recursos del pago de deuda de Colombia Movil S.A., y por ingresos de recursos propios por venta de servicios.

Cuadro No.64
INDICADORES FINANCIEROS EN 2012 Y 2013
(* valor en millones de \$)

INDICADOR	2012	2013
Liquidez	1,75	1,84
Endeudamiento Total	46,21%	36,29%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Rentabilidad Patrimonio	9,63%	5,46%
Margen EBITDA	47,13%	45,17%
Valor Ebitda (*)	\$633.500	\$615.210
Rentabilidad Operacional	12,82%	10,60%
Rentabilidad Neta	5,18%	3,48%
UTILIDAD NETA	262.830	169.117

Fuente: Cálculos con base en datos financieros.

Endeudamiento.-El nivel de endeudamiento disminuyó, al pasar de una deuda total del 46,21% en 2012 al 36,29% en 2013. Las deudas financieras, de proveedores y otros pasaron de \$2.3 billones a \$1.7 billones al finalizar el 2013. Esta variación se dió por el traslado del pasivo pensional a Positiva Compañía de Seguros y por el pago de deuda financiera en la banca nacional. Este propósito generó una solvencia por menores costos y obligaciones con terceros.

El indicador de rentabilidad del patrimonio disminuyó del 9,63% al 5,46% en 2013, contrario a lo sucedido 2012, cuando se incluyeron dentro de las utilidades \$138.283 millones de posible ingreso por demandas con la “Compañía CLARO” ingresos contables que afectaron la utilidad de ese periodo.

Cuadro No.65
UTILIDAD DEL EJERCICIO (Valores miles de \$)

	2010	2011	2012	2013
Utilidad Neta	121.718.330	215.172.350	262.830.172	169.117.889

2.3.2.1. Hallazgo Administrativo-Sobrevaloración del EBITDA

El EBITDA se registra por \$615.210 millones en 2013. Es un indicador de utilidad operacional, que refleja la capacidad en acumulación de recursos generados en la producción del negocio. El indicador de margen operacional en 2013 fue calculado por la empresa en 45,17% y para el periodo 2012 en 47,13%, presentando una disminución del 1,96%.

Cuadro No. 66
INDICADOR EBITDA CALCULADO POR ETB

	2012	2013
EBITDA	633.500.133	615.210.302
MARGEN	47,13%	45,17%

Fuente: Informe ETB, oficio 02-ETB-146-14, de 10 de abril/2014.

Revisando el cálculo del EBITDA y comparado con métodos nacionales e internacionales para su cálculo, se observa que este se encuentra sobrevalorado en \$53.708 millones para el 2013 y en \$34.655 millones para el 2012, teniendo en cuenta que la empresa ETB está incluyendo la valoración de “**Provisiones**”, y de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

acuerdo a metodologías que se utilizan para su cálculo, este concepto de provisiones no se debe tener en cuenta. En este sentido se observa que la empresa está mostrando un resultado sobreestimado. De acuerdo a lo analizado su valor real sería el siguiente:

Cuadro No. 67
INDICADOR EBITDA CUANTIFICADO POR LA CONTRALORIA

	2012	2013
EBITDA	598.845.087	561.501.818
MARGEN	44,55%	41,23%

Fuente: Revisión cuantificación –Contraloría de Bogotá.

De acuerdo a respuesta de la entidad, se considera que de acuerdo a los métodos financieros e indicadores de medición de rentabilidad operacional y en este caso el de EBITDA, son indicadores universales, aplicables no solo aquí en Colombia si no, en otros países. Cambiar un indicador de estos es mostrar una realidad diferente y para fines comparativos del sector a nivel nacional o Internacional no tendría eficacia en mostrar unos resultados acomodados en un indicador. La sigla en inglés “EBITDA” quiere decir “*Utilidad antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones*”, la sigla entonces no considera tener en cuenta las “Provisiones”. De acuerdo a lo anterior se reitera que por ser un indicador con fines de comparación universal en la medición de eficiencia operacional, este no se puede cambiar, de tal forma que los valores de Provisiones no se pueden consolidar en este indicador.

Administración de Fiducias del Pasivo Pensional

Hasta septiembre de 2013, el pasivo pensional estaba administrado mediante dos fiducias, Fiduciaria Skandia por \$598.925 millones y Fiduciaria Popular por \$590.047 millones, las dos por un valor total de \$1.188.973 millones.

Cuadro No. 68
VALOR PASIVO PENSIONAL – ENERO- SEPTIEMBRE DE 2013

	FIDUCIARIA	VALOR	Rendimientos	rentabilidad
Sep-13	Skandia	598.925.453.778	277.515.053	0,046335%
	Popular	590.047.621.196	(1.706.540.865)	-0,289221%
TOTAL		1.188.973.074.974	(1.429.025.812)	

Fuente: Informe solicitado a ETB a Septiembre de 2013.

Entre enero y septiembre de 2013 los recursos administrados por Skandia generaron una utilidad por \$277,5 millones equivalente a una utilidad del 0,046% y la fiduciaria popular generó rendimientos por \$1.706,5 millones, correspondiente a un rendimiento del 0,28%. Se observa que los rendimientos generados no llegan siquiera al 1% anual, considerándose que este resultado está muy por debajo de las tasas del mercado.

2.3.2.2 Portafolio Inversiones Financieras

De acuerdo a información suministrada por la entidad en 2013, se consolida las diferentes clases de inversión en títulos valores (CDT, Time Deposit y Cuentas Fiduciarias), como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro No.69
PORTAFOLIO DE INVERSIONES FINANCIERAS 2013
(Valor en millones de \$)

2013	CDT	Time Deposit	Fiducias	TOTAL
Enero	116.463	535.042	18.983	670.488
Febrero	116.955	536.415	4.315	657.685
Marzo	117.556	526.814	54.318	698.688
Abril	122.239	462.233	5.416	589.888
Mayo	119.304	461.864	12.323	593.491
Junio	119.801	393.638	12.275	525.714
Julio	120.240	455.731	12.318	588.289
Agosto	125.723	462.601	23.469	611.793
Sept	112.372	448.577	8.595	569.544
Octub	113.627	434.380	5.952	553.959
Noviem	104.865	362.185	15.979	483.029
Diciem	213.175	171.517	6.675	391.367
Promedio	125.193,33	437.583,08	15.051,50	577.827,92

Fuente: Consolidado de datos suministrados por ETB.

Dentro del análisis de valoración de negocio de inversiones en CDTs, se tomaron tres títulos por valor total de \$50.500 millones, a los cuales se efectuó seguimiento desde el momento de su compra, hasta la fecha de redención.

Cuadro No. 70
SEGUIMIENTO A TRES INVERSIONES EN CDTs
(Valores de pesos \$)

TITULO	BANCO	Valor	Tasa Nominal	Fecha Vencimto	Fecha Compra	Tasa Negocio	Días Negocio	Valor Compra
CDT	Banco Colpatria	21.500.000.000	5,89%	23/05/2013	28/12/2012	6%	145	21.915.000.000

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CDT	B. Sudameris	25.000.000.000	6,25%	18/06/2013	19/12/2012	6,35%	181	25.000.000.000
CDT	B. Colombia	4.000.000.000	4,55%	07/10/2013	10/04/2013	4,61%	180	4.000.000.000

Fuente: Informe de portafolio ETB 2013.

En visita efectuada a la Tesorería de la ETB, se procedió a solicitar soportes de inicio de la operación de los tres títulos que se relacionan, y se verificó sobre su correcta liquidación. Se realizó inversión del CDT con el Banco Colpatria por valor de compra en \$21.915 millones, a una tasa nominal de emisión de 5,8958%, y un plazo de 145 días, se negoció en \$21.915 millones, con una tasa del 6,0% E.A. De acuerdo a soportes de Tesorería en el TICKET de operación del 28/12/2012, se observa las condiciones de negociación del CDT y su redención para el 23/05/2013. De acuerdo a Ticket de liquidación se registra el valor de la compra por \$21.915 millones, más el valor de \$520,4 millones de intereses generados en 145 días, a la tasa pactada. La verificación que realiza la Tesorería confirma el valor liquidado por el Banco Colpatria en un valor final a la fecha de redención en \$22.435,4 millones, se observa que en este plazo pactado esta inversión es correcta, arrojando una utilidad del 2,4%, similar a tasas del mercado. Igualmente se verificó sobre la utilización de estos recursos y se aprecia que se reinvertió este dinero en un nuevo título CDT por \$22.435.415.505, a una tasa del 4,4% y un plazo de 180 días, con el mismo Banco.

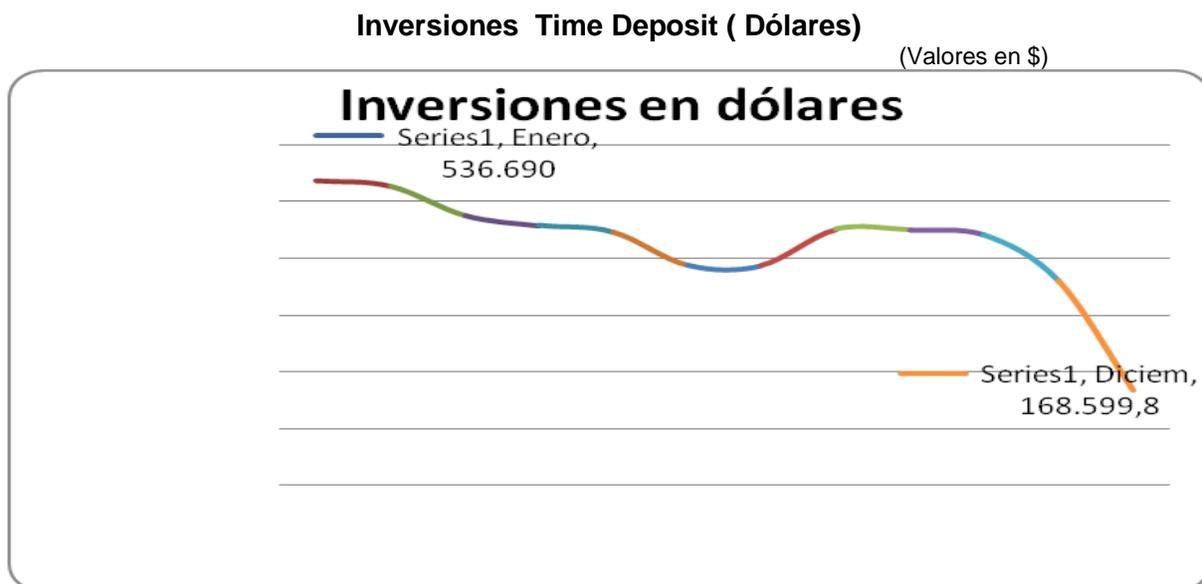
El segundo CDT observado es la operación registrada según Ticket, del 19/12/12, por \$25.000 millones, tasa pactada de 6,35%, plazo de 181 días y con vencimiento el 18/06/2013. En el Ticket de liquidación a la fecha de redención se generaron unos intereses de \$774.950.000, equivalente a una rentabilidad del 3,1%, en un plazo de 181 días, un resultado favorable, que supera la rentabilidad anual de tasas del mercado. Se reinvertió el capital más los intereses por \$25.774.950.000, con el mismo Banco a una tasa del 4,25%.

El tercer CDT observado es la operación registrada según Ticket, del 11/04/13, por \$4.000 millones, tasa pactada de 4,61%, plazo de 180 días y con vencimiento el 07/10/2013. En el Ticket de liquidación a la fecha de redención se generaron unos intereses de \$91.100.000, equivalente a una rentabilidad del 4,56 %, en un plazo de 180 días, con un resultado dentro del promedio de las tasas del mercado. El capital más los intereses por \$4.091.000.000, se trasladaron a la cuenta centralizadora del mismo banco para otros usos.

En conclusión la ETB en el 2013 utilizó recursos para realizar inversiones en CDTs, Time Deposit-en Dólares y en Fiducias por valor total promedio de \$577.828 millones, estas inversiones generaron rentabilidad del 4,99%; 3,4% y en fiducias el 3,0% anual, respectivamente.

Inversión en Time Deposit

Estas inversiones obedecen principalmente al manejo de recursos de emisión de bonos, a enero de 2013 se observa una disposición de recursos invertidos en dólares por USD\$301.512.000, equivalentes a \$536.690 millones, como se observa en la siguiente gráfica, estas inversiones presentan una tendencia decreciente con menor valor a finales de diciembre de 2013 en \$168.599 millones.



Fuente: Datos informe enviado de ETB- Tesorería.

Grafica No 20

Los recursos de emisión de Bonos invertidos en dólares como se observa en la gráfica anterior, fueron disminuyendo en el transcurso de la vigencia 2013. El valor en Time Deposit presenta un descenso al pasar de \$536.690 millones en enero y a diciembre se redujo a \$168.599 millones. La diferencia de disminución de estas inversiones corresponde a \$368.090 millones. En visita efectuada a la Tesorería de ETB para verificar sobre el uso de estos recursos, se informa que a medida que se fue monetizando los recursos de emisión de bonos, se utilizaron \$238.842 millones en inversiones del programa-proyecto N-PLAY, y otro valor por \$129.086 millones se encuentran en cuentas en portafolio en pesos.

De acuerdo a respuesta del 22 de enero de 2014, en soportes enviados sobre el uso de los recursos de Emisión de Bonos se informa, “*Los recursos obtenidos con la emisión de bonos se han usado en el Programa Estratégico NPlay, en particular en los contratos de: plataformas GPON, plataforma IPTV, sistemas OSS, plan de capacitación, materiales de la red ODN, mano de obra para el tendido de la red FTTH, adecuación de la red core, gestión de permisos en propiedad horizontal y asesorías técnicas*”. Respecto a relación de giros de Tesorería,

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

por valores pagados en programa NPlay y a que contratos corresponde, la tesorería informa; “Se entrega informe de la causación generada del proyecto N.PLAY, por contrato al 31 de diciembre de 2013”. De esta relación se observó los soportes de giro a los siguientes proveedores; Acao Informática Brasil Ltda, adquisición hardware para proyecto Siebel fibra óptica \$1.306,8 millones, Hewlett Packard Colombia solución informática FTTH, \$1.864,7 millones, Tecnocon de Bogotá- Licencias sistemas de inventarios \$2.080 millones, además de otros giros relacionados con este proyecto.

2.3.2.2.1. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal por pérdida de recursos por pago de intereses y deficiencias en Planeación Financiera en Emisión de Bonos.

La operación de emisión de bonos se efectuó por USD299.882.350,28, se llevó a cabo el 17 de enero de 2013, de estos recursos se dispusieron en el exterior USD299.512.000.000 en títulos Time Deposit en Dólares entre el 25 y el 31 de enero de 2013, estas inversiones eran equivalentes a \$533.050 millones. Como se observa en la anterior gráfica, estas inversiones presentan una tendencia decreciente entre enero y diciembre de 2013, a diciembre estas inversiones ascendían a USD83.427.089 equivalente a \$160.749 millones.

Esta deuda fue autorizada mediante Acta 228 de la Junta Directiva de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en mayo 03 de 2012, se dio concepto previo de endeudamiento hasta por USD600.000.000, con el objetivo de “... cubrir los requerimientos de capex y opex”, “... con miras a evolucionar su infraestructura hacia la convergencia de redes y servicios. (Programa Estratégico N-Play)”, “Culminar la estrategia financiera consistente en fondear el pasivo pensional” y “Optimizar el perfil del pasivo corporativo de la compañía”.

Finalmente la emisión se realizó por USD299.882.350, a una tasa de interés del 7% anual, a un plazo de 10 años y pagos anuales de intereses. Actúa como agente fiduciario el Banco “THE BANK OF NEW YORK MELLON-USA”.

Las inversiones en Time Deposit se efectuaron a través de los Bancos; Bancolombia Miami, Davivienda Miami, Occidente Panamá, Banco Bogotá New York, Helm Bank Panamá, Occidente Barbados, Bancolombia Panamá, Banco Bogotá Miami, y otros.

Los recursos obtenidos de la emisión de bonos, fueron invertidos en E.U., en Títulos Financieros en dólares “Time Deposit”, a tasas entre el 1% y el 2.25%.

Dentro de la verificación de estas operaciones financieras se revisó una inversión del Título en Time Deposit en dólares, realizada el 25 de enero de 2013 por USD50.000.000, equivalente a \$88.986,5 millones, a un plazo de 90 días y a una

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

tasa del 1%. A la fecha de redención (vencimiento) el 25 de abril de 2013, generó un rendimiento de USD125.000 equivalente a \$229,8 millones por intereses. El mismo día de la redención, con estos dineros se constituyó dos nuevos Títulos en Time Deposit por USD40.000.000 y otro por USD10.000.000. En este análisis no se pudo establecer sobre el uso de la utilidad generada en esta inversión de 90 días correspondientes a \$3.082,8 millones, de intereses y de utilidad de tasa de cambio. Al respecto la empresa comunica mediante oficio del 01 de abril de 2014, que *“El valor de la diferencia en cambio, generada en el capital de Time Deposit, corresponde a una utilidad contable, los intereses por USD125.000,00 fueron abonados en la cuenta Bancolombia Internacional de ETB”*.

El costo por pago de intereses de Emisión de Bonos quedó establecida una tasa de interés del 7% anual, el primer pago de intereses se realizó el 17 de enero de 2014, por valor de \$37.112 millones. Este valor es el costo de intereses del primer año de los bonos en circulación.

En el manejo de los recursos de emisión de bonos se observa deficiencias por el uso que se le ha venido dando, teniendo en cuenta que por los mismos USD50.000.000, se está pagando una tasa de interés del 7% como costo de la deuda, ahora bien, si estos dineros se dejaron en el exterior en inversiones financieras y le generan rentabilidades entre el 1% y el 2.5%, se evidencia que se está generando pérdidas en promedio del 5.5%.

En el análisis de la inversión en Time Deposit de USD50.000.000, a 90 días y a una tasa del 1%, se obtuvo unos rendimientos por USD125.000, correspondiente a una rentabilidad obtenida del 0,25% en el trimestre.(Ver siguiente cuadro).

Cuadro No. 71
RENDIMIENTO OBTENIDO TITULO “ TIME DEPOSIT”

	USD
INVERSION	50.000.000
Rendimiento obtenido (1%)	125.000

Fuente: Portafolio de inversiones financieras a 2013.

Por estos mismos recursos en dólares USD50.000.000, se está pagando intereses al 7% anual. Se realizó cuantificación de los intereses que se pagan por esta deuda en 90 días y se obtiene un valor de USD875.000. (Ver siguiente cuadro).

Cuadro No. 72
INTERESES PAGADOS DEUDA DE BONOS

	USD
DEUDA DE EMISION BONOS	50.000.000
Valor Intereses Pagados(7%)	875.000

Fuente: Calculo proporcional entre emisión bonos e inversiones en Time Deposit.

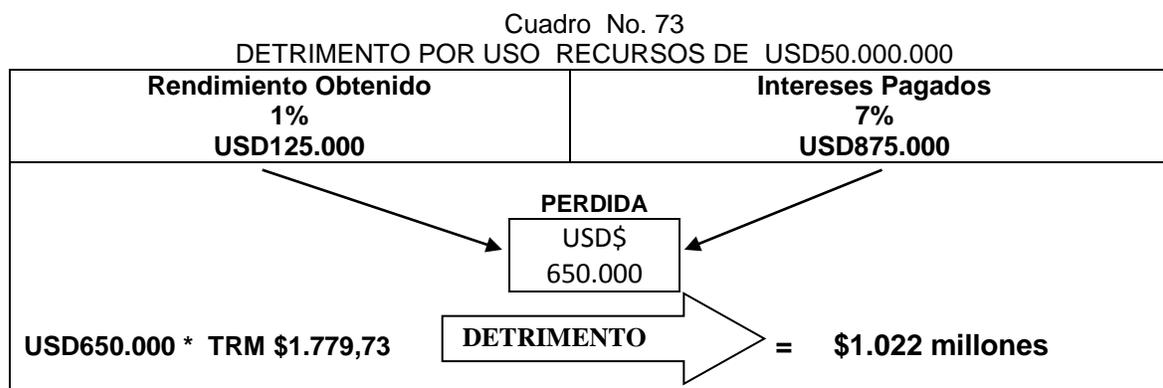
www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No. 26 A-10

PBX 3358888

Código Postal 111321

De lo descrito anteriormente se demuestra una pérdida antieconómica, en el caso del título en Time Deposit de USD50.000.000, el cual generó un rendimiento del 0,25% en 90 días y se obtuvo una utilidad USD125.000 equivalente a \$229,5 millones. Se observa que por este valor de USD50.000.000, se está pagando un costo de intereses del 7% anual generando una pérdida, debido a que en 90 días se pagó USD875.000 dólares por intereses de deuda, equivalente a \$1.557 millones. La participación del Distrito Capital y el Estado en ETB es del 88.4% de tal forma que el posible detrimento se cuantifica en \$1.022 millones.



Fuente: Cuantificación con base en datos portafolio de inversiones financieras y deuda emisión de bonos.

En el manejo de estos USD50.000.000, comparando los costos pagados por USD875.000 y los rendimientos obtenidos por USD125.000, se determina una diferencia entre pagos al 7% y rendimientos al 1%, con resultado de un detrimento patrimonial de USD650.000, equivalente a \$1.156 millones, por deficiencias en planeación financiera, de acuerdo a la participación del Distrito Capital en ETB, el posible detrimento se cuantifica en \$1.022 millones.

Cuadro No.74
PRESUNTO DETRIMENTO

PERDIDA		Participación Distrito en ETB	Posible Detrimento
TOTAL	\$1.156.824.500	88,40%	\$1.022.632.858

Las deficiencias en planeación financiera obedece a que para el 2013, se planificó obtener \$530.180 millones de emisión de bonos sin tener una planeación definida de proyectos de infraestructura, se estimó obtener más liquidez para financiar proyectos en N-Play, sin embargo de estos recursos obtenidos, se efectuaron giros del orden de \$130.965 millones. Al 31 de diciembre de 2013 la ETB registra en sus cuentas efectivo e inversiones financieras por \$1.03 billones, es decir que la empresa no necesitaba ese alto volumen de recursos de emisión de bonos.

Si los recursos de emisión de bonos tenían una finalidad específica consistente en proyectos de inversión e infraestructura operacional para la ETB, a fin de mejorar el servicio y hacer frente a la competencia del mercado, no se observa una explicación del porqué, se requirió un alto volumen de deuda, si no se tenía una planeación de proyectos específicos en infraestructura. El fin y uso de estos recursos no era llevarlos a cuentas bancarias y menos para mantenerse en inversiones financieras, ni en inversiones en dólares con baja rentabilidad. En este sentido desconoce los principios de eficiencia y economía determinados en los Artículos 8 y 13 de la Ley 42 de 1993 y la Ley 610 de 2000.

Se evidencia que se está ocasionando una gestión antieconómica en el uso de estos recursos, teniendo en cuenta que se está pagando un costo de intereses del 7% en bonos correspondiente, y las inversiones en TIME DEPOSIT le generan una rentabilidad entre el 1%, y 2,25%, por lo que se está generando una pérdida de inversión financiera del orden del 5,5%, sobre el usos de estos dineros. Se observa una gestión antieconómica en la utilización de estos recursos teniendo en cuenta falta de planeación financiera, se recurrió a adquirir deuda de bonos, justificando necesidades de inversión, en el 2013 de los \$530.180 millones de bonos, de los cuales se efectuaron pagos a 31 de diciembre de 2013 por valor de \$130.965 millones y un total causado en inversiones en infraestructura en N-Play \$238.841 millones.

De acuerdo a la respuesta entregada por la ETB, por el presunto detrimento de \$1.022.632.858, se analiza que en muchas operaciones en time deposit no se obtuvo ingresos reales por *“diferencia en tipo de cambio de la inversión en dólares”*, precisamente el título de inversión de USD50.000.000 no generó ingresos por tasa de cambio, la respuesta que entrego la tesorería de la ETB al respecto fue; la empresa comunica mediante oficio del 01 de abril de 2014, que *“El valor de la diferencia en cambio, generada en el capital de Time Deposit, corresponde a una utilidad contable, los intereses por USD125.000,00 fueron abonados en la cuenta Bancolombia Internacional de ETB”*. Como se analiza en la respuesta se registró una utilidad contable, es decir no una utilidad real, no hubo ingreso de dinero por utilidad en diferencia en cambio en esta inversión a la tesorería de ETB.

La empresa agrega en la respuesta lo siguiente; *“Diferencia en cambio a favor de ETB para el año 2013 por valor de COP\$42.435.315.728,53 supera el valor del primer cupón por valor de COP\$37.112.600.000”*. Al respecto se considera que la ETB no anexa los soportes de ingreso a la Tesorería por este valor de \$42.435 millones, que afirma ingreso por diferencia en tipo de cambio, no hay soportes que demuestren el ingreso de estos dineros y en que se refiera a estas operaciones Time Deposit, por lo tanto no se

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

considera probado con el solo texto donde se diga que se obtuvieron ingresos por \$42.435 millones, seguramente también son contables más no un ingreso real.

La respuesta allegada sobre este presunto detrimento de inversión en Time Deposit, no desvirtúa lo registrado en el informe preliminar, por lo que el hallazgo se mantiene.

2.3.2.3 Deuda Pública

Como se observa en el siguiente cuadro, los créditos bancarios que se tenían con la Banca Nacional correspondían a \$276.149 millones. De esta deuda se canceló en el transcurso del año \$275.646 millones de capital, más intereses por \$11.918 millones. Igualmente se registra aumentos de deuda por \$530.180 millones que ingresaron en el mes de enero de 2013 con ocasión de la emisión de bonos, en este sentido el total de la deuda en enero ascendió a \$806.035 millones.

Cuadro No. 75
ESTADO DE DEUDA PÚBLICA

(Valores en miles de pesos)

ENTIDAD ACREEDORA	SALDO DE CAPITAL	AUMENTOS		PAGOS				SALDO
		CAPITAL	AJUSTE	CAPITAL	INTERESES	Comisiones	Otros	
BANCO DE BOGOTA	46,875,000	0	0	46,875,000	2,744,898.44	0	0	0
BANCO DAVIVIENDA	62,500,000	0	0	62,500,000	1,144,362.5	0	0	0
BANCO DE OCCIDENTE	8,875,000	0	0	8,875,000	509,806.75	0	0	0
BANCO DAVIVIENDA	22,106,962.17	0	0	22,106,962.17	404,774.05	0	0	0
BANCO DAVIVIENDA	50,000,000	0	0	50,000,000	915,49	0	0	0
BANCO DE OCCIDENTE	713,207.8	0	0	713,207.88	16,666.04	0	0	0
LEASING BANCOLDEX S.A.	1,513,294.14	0	0	1,513,293.85	52,217.92	0	0	0
LEASING BANCOLDEX S.A.	913,377.69	0	0	409,898.07	61,200.43	0	0	503479,62
BANCO DE OCCIDENTE	2,652,788.24	0	0	2,652,788.63	91,423.04	0	0	0
HELM BANK SERVICES	80,000,000	0	0	80,000,000.41	5,977,191.5	0	0	0
DEUDA INTERNA	276.149.630	-	-	275.646.151	11.918.031	-	-	(11.414.552)
THE BANK OF N.Y. MELLON		530.180.000				662.725	644.626	530.180.000
DEUDA EXTERNA		530.180.000						530.180.000
TOTAL DEUDA PUBLICA	276.149.630	530.180.000	-	275.646.151	11.918.031	662.725	644.626	530.683.480

Fuente: Cuadro elaborado con base en informe financiero de deuda de 2013.

Se ha observado en los informes de deuda mensualizada, que a enero de 2013, esta ascendía a \$806.035 millones, debido al aumento de deuda externa por la emisión de bonos que se realizó en E.U. a través del Banco (THE BANK N.Y. MELLON).

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

La deuda interna registrada en \$276.149 millones, se fue pagando progresivamente. En el mes de marzo se canceló \$134.606 millones al Banco Davivienda, \$55.750 millones al banco Helm Bank Service, e intereses por \$2.503 millones, para un total pagado en este mes de \$190.656 millones. Entre abril y septiembre se cancelo en \$3.704 millones por concepto de intereses, finalmente se termino de pagar esta deuda en octubre \$55.785 millones y en diciembre \$24.285 millones. De la deuda interna nacional de \$276.149 millones, se cancelo \$11.918 millones de intereses en el 2013, correspondiente al 4, 32%.

A 31 de diciembre de 2013 quedó un saldo de deuda por \$530.683 millones, correspondiente a emisión de bonos \$530.180 millones y un saldo por pagar al banco bancoldex por \$503 millones.

Deuda Externa Emisión de Bonos.

La Asamblea de Accionistas y en Acta 228 de Junta Directiva de mayo 03 de 2012, se dió concepto previo favorable para el endeudamiento de hasta USD600 millones, con el objetivo de “...cubrir los requerimientos de capex y opex”, “... con miras a evolucionar su infraestructura hacia la convergencia de redes y servicios. (Programa Estratégico N-Play)”, “Culminar la estrategia financiera consistente en fondear el pasivo pensional” y “Optimizar el perfil del pasivo corporativo de la compañía”.

Cuadro No.76
EMISION DE BONOS

Beneficiario	ETB S.A. ESP.
Fecha Operación	Enero 17 de 2013- TRM \$1.767,96
Emisión	US299.882.350,28
Ingreso Bruto	\$530.180.000.000,00
Tasa interés	7% anual
Valor neto desembolso	US299.507.497,34
Gastos de suscripción	US374.852,94
Tiempo (plazo bonos)	10 años
Banco Beneficiario	Bamcolombia Miami
Vencimiento	17 enero 2023.
Agente Fiduciario	THE BANK OF NEW YORK MELLON-USA

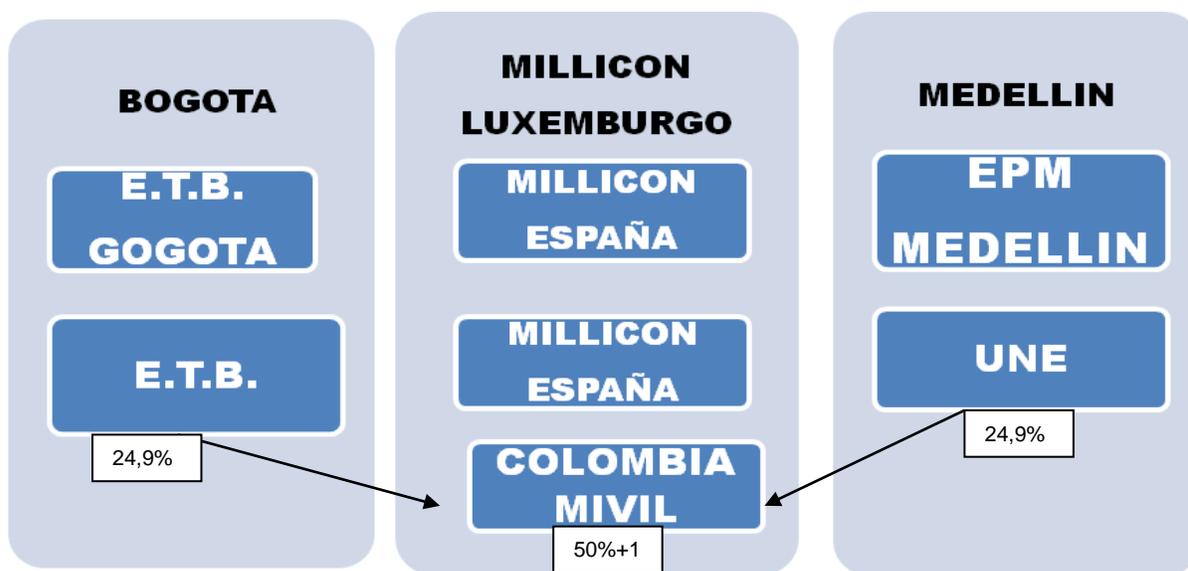
Fuente: Información requerida oficio No 02/2014.

Sobre el pago de intereses se observa en informe de pagos y en cuenta de cobro de The Bank of New York, la transacción de transferencia de fondos en pago cupón por intereses del primer año por valor de \$37.112 millones, equivalente a liquidación del

17 de enero de 2014, a una tasa del 7%. Los valores⁴⁴ de capital adeudado se cancelaran al vencimiento en 10 años.

2.3.2.4 Estudio -Venta Accionaria del 25% de ETB en Colombia Móvil-TIGO.

Se solicitó a ETB los estados financieros tomados para la valoración de la participación de 25%. De la información solicitada se recibieron Estados financieros certificados y dictaminados de los años, 2009, 2010, 2011 y 2012. De la información suministrada se concluye que los Estudios de valoración se iniciaron a partir de un Estado de Resultados a 31 de marzo de 2013.



Grafica 21

En documento “*Reporte de Valoración*”, realizado por la firma MBALazard de marzo de 2013, se observa que fue contratada para; “*Para llevar a cabo la valoración preliminar de UNE y Tigo, MBALazard utilizo tres metodologías de valoración: análisis de flujo de caja descontado, análisis de múltiplos de compañías públicas comparables y análisis de múltiplos de transacciones comparables.*”, “*...los resultados del presente informe de Valoración no incluyen un análisis relacionado con la liquides de las acciones de UNE y Tigo*”.(Informe de MBALazard, “*...en las proyecciones financieras hubo limitaciones considerables en relación a la información solicitada, razón por la cual MBA Lazard llevo a cabo estimaciones propias, las cuales fueron consultadas por el cliente*”. Los rangos de valoración por método de Flujo de Caja Descontado se muestran a continuación.

⁴⁴ Respuesta a oficio 072, memorando 03 de abril/2014.

Resultados de Valoración por Rangos en FCD- MBALazard.
(Valores en millones de US\$)



Fuente: Datos de Estudio MBALazard- de Medellín
Grafica 22

Documento Concejo Medellín; (de marzo 04 de 2013), tema Fusión de EPM – con Millicom. Presentan un análisis donde observan que ETB viene decayendo en sus niveles de ingresos, mientras UNE paso de 1.72 billones a 1.85 billones en 2012, ETB 1.4 billones de ingresos, con decrecimiento del 6,5%. Algunos concejales no tienen claro como es el negocio de fusión, consideran que de entrada Millicom vale mucho menos que UNE-EPM, para quedar cada una con 50% de participación, existe una diferencia a favor de UNE, que tiene que asumirla Millicom. La decisión de fusión obedece a presiones del municipio de Medellín. Se cuestiona también el hecho que UNE tiene una participación en TIGO del 25% pero no se ha obtenido utilidades, que no se sabe sobre la valoración de Millicom, no se sabe quién tendrá el control.

Entre el estudio contratado por UNE-EPM realizado por la firma MBALazard para valorizar la empresa Colombia Móvil S.A. “Tigo”, arrojó un valor de USD1.218 millones y en este caso el 25% correspondería a USD\$304,5 millones, comparado este valor con el valor calculado y estimado por la firma BNP-PARIBAS contratada por ETB, este arrojó un valor estimado de USD240 millones, existiendo una diferencia de USD64,5 millones, equivalente a \$131.580 millones, por lo que no se entiende, porqué ETB, tomó la decisión de vender con el estudio que contrató y no con el mejor resultado de valoración efectuado por la firma contratada por UNE-EPM.

Además, no se tuvo en cuenta el valor de las sinergias estimadas por MBALazarl como es la fusión y consolidación en una sola empresa por valor de US\$500 millones, que incrementará de una manera apreciable el valor de la compañía y por lo tanto el 25% de la ETB.

Por otro lado, no se consideró el otorgamiento del permiso para el 4G por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el día 26 de julio de 2013 a la Unión Temporal ETB-Colombia Móvil, con una cuantiosa inversión de ambas partes \$195.749,9 millones, en fecha posterior a las valoraciones y anterior al negocio.

De acuerdo a resultados de estudio de valoración contratada por ETB con la firma BNP PARIBAS-CORPORATE Y INVESTMENT BANKING- BNPP, el 05 de junio de 2013, se ha venido estudiando la valoración y la contratación de posible venta de la participación del 25% de ETB en Colombia Móvil. Como resultado de la valoración se ajustaron valores del primer escenario, bajo el método de Flujo de Caja Libre y se tomó un valor promedio USD239.000.000. La oferta aceptada por la Junta Directiva de ETB corresponde a USD240.000.000.

Inversión de ETB en Colombia Móvil S.A.- TIGO

La inversión de ETB en la creación de Colombia Móvil en el año 2003, se inició con un aporte de \$199.999 millones y en el 2005 aportó otros \$240.000 millones, y para 2006 el total de aportes correspondía a \$439.999 millones.

RESPUESTA DE ETB

“COMENTARIO de la Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo del Negocio referido a la venta de la participación accionaria en Colombia Móvil

En la comunicación de la Contraloría Distrital se menciona una valoración realizada por MBA Lazard, el asesor de UNE-EPM, de USD1.218 millones por el 100% de Colombia Móvil S.A. “Tigo”.

*Es importante recordarles que este valor de USD1.218 millones concluido por MBA Lazard es el **Valor de Firma (o “Valor de Empresa”, en inglés “Enterprise Value”)** de Colombia Móvil S.A. “Tigo”, lo cual no se debe confundir con el **Valor de Patrimonio (“Equity Value”)** de la misma compañía.*

Nos permitimos recordarles que al Valor de Firma de una compañía se le tienen que restar la deuda neta y otros pasivos aplicables para llegar al Valor de Patrimonio:

Valor de Patrimonio = Valor de Firma – Deuda Neta y otros pasivos aplicables

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Por lo tanto al Valor de Firma de USD1.218 millones presentado por MBA Lazard le corresponde un Valor de Patrimonio de USD798 millones (después de la deducción de la deuda neta y otros pasivos por un total de USD420 millones, tal como fue comunicado por los asesores de UNE-EPM y Millicom). En este caso el 25% del Valor de Patrimonio es de USD199.5 millones.

Es con este Valor de Patrimonio de USD199.5 millones calculado por MBA Lazard que se tiene que comparar el Valor de Patrimonio central de USD239 millones presentado por nuestro asesor BNP Paribas bajo el método de Flujo de Caja Libre, y el precio de venta de USD240 millones acordado entre ETB y UNE-EPM. Eso representa una diferencia de USD40.5 millones a favor de ETB.”

Referente a este tema se incluirá en la auditoria especial que se adelantará en ETB entre el 3 de junio y 16 de septiembre de 2014.

3. OTRAS ACTUACIONES

3.1 SEGUIMIENTO FUNCIONES DE ADVERTENCIA Y/O PRONUNCIAMIENTOS Seguimiento Pronunciamiento, proceso 500491 del 12 de noviembre de 2013.

En la Auditoría Regular, vigencia 2012 se expuso el tema motivo del pronunciamiento, el cual se desarrolló con el numeral 2.3.4.5. *Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria – Cuenta 8120 – Cuentas de Orden Deudoras*, como aquí se expone técnicamente lo evidenciado frente al registro efectuado que dió origen a la observación en el seguimiento efectuado aquí se señala: “... Por tal motivo, la respuesta entregada por la Administración no es objetable debido a que la Contraloría en el pronunciamiento señala en el asunto y reafirma en el numeral 2 donde se exponen las razones que ameritan el pronunciamiento”.

3.2 ATENCION DE QUEJAS

Dada la complejidad y extenso de los temas se dio traslado por parte del Director de Servicios Públicos al Gerente y al Grupo Auditor mediante Memorando 2-2014-02637 del día 19 de febrero de 2014, para que se evaluaran dentro de la Auditoría Regular los siguientes Derechos de Petición, cuyos resultados hacen parte del presente informe y sobre los cuales se dará respuesta a los peticionarios.

- DPC 1355 del día 25 de noviembre de 2013 sobre la no utilización del parque automotor de ETB y el alquiler de vehículos con terceros.
- DPC 55 del día 24 de enero de 2014 en el que reitera la necesidad de profundizar sobre la no utilización del parque automotor de la ETB.
- DPC 94 del día 5 de febrero de 2014 por la entrega de la operación del cobre a terceros y la no utilización del personal de la ETB.
- DPC 97 del día 11 febrero de 2014 sobre irregularidades en la implementación y ejecución del proyecto FTTH.
- DPC 377 del día 10 de abril de 2014 sobre instalación de fibra óptica y televisión por internet (IPTV) y su forma de contratación (Nplay).
- DPC 383 del día 11 de abril de 2014 sobre la venta de acciones de la ETB en Colombia Móvil.
- DPC 384 de 2013 sobre contrato 4600011316 AZ-384-13

En entrevista realizada al supervisor actual del contrato 4600011316, informa a este ente Auditor que en una de sus cláusulas indica que una vez cumplido el primer año podría ser ajustable en sus precios. Tres meses siguientes a su inicio el supervisor ajustó los precios del contrato con el IPC anual, pasando por alto al facultado para contratar, que en este caso era la Vicepresidencia de Financiera y Administrativa como lo indica en el manual de contratación. Con este aumento, se incrementó en los 6 meses siguientes un valor de \$39 millones de pesos en los kit's contratados tanto de aseo como de cafetería. Otro reajuste fue el del salario mínimo que sería para el año siguiente del personal por valor \$84 millones de pesos, pagando estos en los meses siguientes.

Para el mes de mayo la ETB, tomó distintas acciones como fue el cambio de supervisión y la no autorización del pago de estos kit's, sin que el contratista presentara un listado detallado con sus precios unitarios para soporte de su facturación. De la misma forma los nuevos pedidos que se realizaron fueron mensuales, permitiendo que se tuviera un mayor control con lo solicitado. Consecuente a esto, se sacaron los mayores valores pagados por 6 meses entre enero y junio, por un valor de \$119 millones de pesos aproximadamente, para lo cual se realizó un cruce de cuentas con la última factura generada en el mes de septiembre del 2013, que incluía la indexación y los intereses de mora por valor de \$203 millones calculado hasta el mes de febrero de 2014; quedando un saldo a favor del contratista \$62 millones de pesos, determinando que se pagaría este valor con estos descuentos en la última factura. Por razones de incumplimiento del no pago oportuno al personal contratado y el no pago de los \$119 millones de pesos según la cuenta de cobro del mes de agosto emitida por la ETB, fue impuesta una multa al contratista por valor de \$10.5 millones de pesos por incumplimiento del no pago oportuno al personal contratado.

Por los motivos expuestos anteriormente, el contratista impuso dos derechos de petición ante la Procuraduría General de la Nación en la que se efectuaron dos audiencias de conciliación, pero no se llegó a ningún acuerdo. También se interpuso una tutela al Tribunal Administrativo de Cundinamarca la cual fue negada por este mismo ente. Actualmente se adelanta una investigación disciplinaria al primer supervisor de este contrato por irregularidades al haber excedido en sus facultades como supervisor. Este contrato no se ha podido liquidar ya que la representante legal no acepta los descuentos realizados por la ETB en la ejecución de este.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

3.2.1 Hallazgo Administrativo *con presunta incidencia fiscal y disciplinaria* al suscribir el contrato No.4600011321 con TRANS ARAMA.

La ETB suscribió con la empresa TRANSARAMA el contrato 460001321 el día 19 de septiembre de 2011, sin tener en cuenta algunas necesidades y requerimientos de vehículos. Por otro lado la empresa COLVATEL contrato los servicios de la empresa TRANSARAMA S.A.S como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No.77

	CONTRATO TRANSARAMA ETB 4600011321	CONTRATO TRANSARAMA COLVATEL SGC-011-013
OBJETO	<i>“SERVICIO DE TRANSPORTE: Servicio de transporte terrestre automotor a todo costo para los trabajadores de ETB, junto con sus herramientas y equipos para las áreas y dependencias de la empresa en Bogotá y en regionales tales como Medellín, Cali, Villavicencio, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla. II) ALQUILER DE VEHICULOS: alquiler de vehículos para transporte terrestre automotor para los trabajadores de ETB, junto con sus herramientas y equipos para las áreas y dependencias de la empresa en Bogotá y en regionales tales como Medellín, Cali, Villavicencio, Bucaramanga, Pereira, Barranquilla y que serán conducidos por el personal que para el efecto defina ETB; de conformidad con lo previsto en el presente contrato, los términos de referencia de la invitación pública No. 10176244, la oferta del 3 de agosto de 2011 y la contraoferta del 31 de agosto de 2011 junto con sus anexos técnicos y financieros.”</i>	<i>“prestación de servicio de transporte de personal, materiales, equipos, herramientas y elementos de seguridad industrial para el desarrollo de actividades propias de COLVATEL, tales como: visitas de verificación, instalaciones, retiros, traslados y mantenimientos de equipos de comunicaciones en clientes en las ciudades de Bogotá, Cundinamarca, Meta o cualquier ciudad donde se requiera el servicio dentro de los términos propuestos por ColvateL</i>
VALOR Y PLAZO	El plazo fijado fue de dos (2) años por un valor de \$8.149.997.091 (incluido IVA); que fuera ampliado hasta el día 2 de mayo de 2014.	El plazo establecido fue de 24 meses, por la suma de \$10.652.979.962

Fuente: ETB y COLVATEL

A pesar que la ETB cuenta con una flota de vehículos de 392, de los cuales solo utilizó un promedio de 119 vehículos mensual en la vigencia 2013, existiendo 273 vehículos sin actividad alguna, sin embargo, suscribió con la empresa TRANS ARAMA el contrato 460001321 el día 19 de septiembre de 2011.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Posterior a ello, Colvatel⁴⁵ suscribió con TRANSARAMA S.A.S. el contrato No. SGC-011-013 el día 16 de marzo de 2013 donde utiliza un promedio de 770 vehículos mensuales en cumplimiento del mismo, los cuales están siendo utilizados para la expansión de las redes de ETB y el cambio de la tecnología de cobre a fibra.

Cabe señalar que el parque automotor de la ETB, tiene la misma utilización que los vehículos contratados con TRANS ARAMA, ya sea por contratación directa de la ETB o por conducto de Colvatel.

Para verificar la utilización de los vehículos que conforman el parque automotor se realizaron visitas fiscales a cuatro sedes de la ETB, el día 18 de marzo de 2014 donde se hizo seguimiento a un total de 235 vehículos, y se evidenció⁴⁶:

Cuadro No.78

UTILIZACION VEHICULOS ETB 18 DE MARZO 2014											
LUGAR	ETB			TRANSARAMA			TOTAL REPORTADOS Y ANOTADOS	TOTAL SIN UTILIZADOS	TOTAL UTILIZADOS	% UTILIZADO	% SIN UTILIZAR
	REPORTADOS Y ANOTADOS	CRUCE (3)	DIFERENCIA	REPORTADOS Y ANOTADOS	CRUCE	DIFERENCIA					
EL CARMEN (1)	80	23	57	19	9	10	99	67	32	32%	68%
BACHUE (2)	22	4	18	0	0	0	22	18	4	18%	82%
GRAHAM BELL (3)	49	21	28	25	4	21	74	49	25	34%	66%
SAN JOSE (4)	7	0	7	33	18	15	40	22	18	45%	55%
TOTAL	158	48	110	77	31	46	235	156	79	34%	66%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá – 2014

De los 158 vehículos que hacen parte del parque automotor propiedad de la ETB y 77 de propiedad de la empresa contratista. Se evidenció que del total 235, 156 vehículos no reportaron actividades por lo tanto aparentemente no se están utilizando, lo que corresponde a un 66% del total observado.

Los otros 79 vehículos que reportaron actividades para el día de la visita fueron utilizados solo el 34% del total, lo que nos indica una baja ocupación de vehículos para actividades operacionales de la empresa.

Teniendo en cuenta los 158 vehículos que son de propiedad de la ETB, solamente reportaron 48 vehículos con actividades que equivalen al 30 % de utilización para dicho día. Con relación a la flota total de vehículos de la ETB, (392 vehículos), corresponde a un 13% de carros ocupados.

⁴⁵ 1-2014-04384 de fecha 26 de febrero 2014

⁴⁶ DPC 155 del 25 de noviembre de 2013- SINTRATELEFONOS

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Referente a los 77 vehículos observados el día visita, de los contratados por ETB, 31 vehículos reportaron actividades, que equivalen al 40%. El restante, es decir 46 vehículos, no fueron utilizados que equivalen a un 60% de lo observado.

Sin embargo, para la vigencia auditada 2013, se realizó visita administrativa fiscal el día 28 de marzo de 2014, donde se solicitó la bitácora de los vehículos programados y utilizados durante el año 2013 de propiedad de la ETB. Como resultado del análisis y verificación se evidenció un listado promedio de 187 unidades mes, de los cuales se utiliza un promedio de 119 vehículos cada mes, quedando un promedio mensual de 68 unidades sin utilizar, como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 79 Utilización parque automotor ETB

Mes	Reportado	Utilizado	Sin utilizar
Enero	186	111	75
Febrero	186	111	75
Marzo	186	110	76
Abril	186	110	76
Mayo	186	110	76
Junio	186	109	77
Julio	186	109	77
Agosto	186	109	77
Septiembre	187	110	77
Octubre	187	142	45
Noviembre	189	143	46
Diciembre	189	149	40
Total	2.240	1.423	817
Promedio mes	187	119	
Planta de vehículos	392	119	273
Vehículos sin reportar actividad	205		
		30%	70%

Fuente: Datos ETB. Cálculos equipo auditor Contraloría de Bogotá – 2014

Aunado a lo anterior y de acuerdo al acta de la visita fiscal de la fecha en mención, se solicitó información de la bitácora de los vehículos programados y utilizados en virtud del contrato suscrito entre la ETB y TRANS ARAMA durante el año 2013.

Esta información se revisó y verificó en una muestra del 50%, para los meses de enero, junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2013, arrojando un resultado promedio de vehículos utilizados por mes de 135 unidades. Además se encontró que 25 placas de los vehículos son reportados sin sus correspondientes documentos que soporten las actividades diarias en los meses de enero, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, de los cuales tres de estos se repiten para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

La consecuencia es el menoscabo o pérdida para la ETB, por un el 88.4% que corresponde a recursos del Distrito por valor de \$4.006.943.787 debido a una

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

contratación indebida y no justificada, teniendo como efecto el favorecimiento de un detrimento patrimonial por parte de la entidad, contraviniendo lo ordenado en los artículos 3º y 6º de la Ley 610 de 2000 por la indebida gestión fiscal en cuanto al manejo de los recursos públicos, al no preverse los recursos físicos existentes, recurriendo a terceros, causando una pérdida con una gestión antieconómica.

Es menester tener en cuenta la Ley 42 de 1993 en cuanto a la vigilancia y control de la gestión fiscal de los recursos públicos, que deben estar orientados bajo los principios que garanticen los mejores resultados a menos costo.

El Consejo de Estado mediante fallo 1330 de 2011 sobre la moralidad administrativa y derecho colectivo al patrimonio público manifestó: *“dichos bienes jurídicos comprenderían la buena fe, la ética, la honestidad, la satisfacción del interés general, la negación de la corrupción, entre otros; y habrá lugar a que se configure de forma real su afectación, si se prueba el acaecimiento de una acción u omisión, de quienes ejercen funciones administrativas, con capacidad para producir una vulneración o amenaza de dichos bienes jurídicos, que se genera a causa del desconocimiento de ciertos parámetros éticos y morales sobre los cuales los asociados asienten en su aplicación”*. Además, sobre el derecho colectivo al patrimonio público alude no solo a *“la eficiencia y transparencia en el manejo y administración de los recursos públicos sino también a la utilización de los mismos de acuerdo con su objeto y, en especial, con la finalidad social del Estado”*. Por tal razón sino se manejaron correctamente los recursos públicos *“porque lo hizo en forma negligente o ineficiente, o porque los destinó a gastos diferentes a los expresamente señalados en las normas, afectaron el patrimonio público”*.

Por lo tanto no se cumplió con los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes, así como la circular conjunta No. 034 de 2011 además, no se aplicaron los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, consagrados también en la ley 489 de 1998, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos. Artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal, por valor de \$4.006.943.787.

Análisis de la Respuesta:

La observación administrativa del contrato 460001321 apunta a la ejecución y pago en la vigencia 2013, independiente que este contrato se haya suscrito en el año 2011.

Para este ente de control la evidencia suficiente de que el parque automotor se encontraba subutilizado se soporta en el Acta de visita fiscal de fecha 28 de marzo de 2014, en la que se comprometió a entregar con posterioridad del archivo en medio magnético donde se informa la actividades de todos los carros de la ETB para el 2013.

Independiente que se haya suscrito un contrato entre COLVATEL Y TRANS ARAMA, la ETB, canceló durante el año 2013 a COLVATEL el servicio de 770 vehículos, la ETB tiene un parque automotor que hubiera servido para atender las mismas funciones y a la vez, ejecutando un contrato con TRANS ARAMA para realizar los mismos servicios.

La observación se soporta en que la ETB le paga a COLVATEL por la utilización de 770 vehículos, teniendo una flota de vehículos sin utilizar de 273; sin considerar que quien paga este contrato entre COLVATEL y TRANSARAMA es la ETB.

La misma ETB reconoce que efectivamente se le pagó a TRANS ARAMA el servicio de transporte de 136 vehículos que confirma el daño fiscal, ya que existe disponibilidad de 273 de propiedad de la ETB. Adicionalmente COLVATEL contrató con TRANS ARAMA (Contrato SGC-011-013) la prestación del servicio de transporte con un promedio de 770 vehículos mensuales; sin considerar que existe una flota de vehículos sin utilizar por parte de la ETB siendo pago por la misma empresa.

La observación en ningún momento se refiere a la etapa precontractual, ni al proceso de contratación, sino a la ejecución y pagos que hace la ETB, directamente con TRANS ARAMA y el pago a través de un tercero (COLVATEL).

3.2.2. Hallazgo Administrativo *con presunta incidencia fiscal y disciplinaria* en el Contrato No. 4600012490 con COLVATEL.

La ETB suscribió con COLVATEL el contrato No. 4600012490, con el objeto de: *“Prestación de servicios de aprovisionamiento y aseguramiento de accesos de voz, accesos de datos, y servicios sobre IP y servicios de adecuación y mantenimiento de redes internas, con suministro de algunos materiales; en Bogotá (incluye Soacha, Cundinamarca, Meta y demás regiones definidas del País)”*, suscrito el 22 de enero de 2013, por valor de \$89.479.613.216 más IVA de \$14.316.738.115.00 para un total de \$103.796.351.331.00, y plazo de 24 meses.

Revisada y evaluada la información proporcionada a este grupo auditor, se encontró que el número de conexiones realizadas en cobre (ver cuadro No.79) por COLVATEL en el año 2013, corresponden a 222.997 mientras que la ETB realizó tan solo 2.624 conexiones. Al establecer la relación de conexiones por hombre /anual por parte de COLVATEL, se obtuvo como resultado 154 conexiones hombre-año,

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

que al multiplicarlo por los 165 hombres aptos en calle de la ETB, resulta que debieron haber realizado al año 25.410 conexiones.

Al determinar el valor de la conexión y multiplicarlo por el número de conexiones que la ETB debió haber realizado en el año y descontando previamente las 2.624 conexiones que realizó, se obtienen 22.786 que dejaron de realizar por un valor de \$187.328.10 cada conexión, dando como resultado el valor de \$4.268.458.086,60 valor este que la ETB pagó a un tercero que debía haber realizado la planta de personal de la ETB.

Cuadro No.80

CONEXIONES DE ETB AÑO 2013				
	FIBRA	%	COBRE	%
COLVATEL	49	74.4	222.997	98.8
ETB	16	24.6	2.624	1.2
TOTAL	65	100	225.621	100

Fuente: ETB

Considerando que el 88.4% de los \$4.268.458.086,60 corresponden a recursos del Distrito el presunto daño patrimonial es por la suma de \$3.772.890.102,75 producido por una falta a los principios de planeación, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, moralidad administrativa. Por cuanto las conexiones que debieron haberse realizado por parte del personal de la ETB, en realidad fueron ejecutadas por contratos con un tercero.

Cuadro No.81

CONTRATO COLVATEL	
VALOR EJECUTADO Aprovechamiento:	\$ 17.404.920.243
VALOR EJECUTADO Aseguramiento:	\$ 24.368.686.114
VALOR TOTAL Aprovechamiento y Aseguramiento:	\$ 41.773.606.357

Fuente: ETB

Lo anterior, infringiendo los artículos 3º y 6º de la Ley 610 de 2000, ya que las conexiones que debieron haberse realizado por parte del personal de la ETB, en realidad fueron ejecutadas y pagadas a un contrato por un tercero, causando una pérdida con una gestión antieconómica.

Es menester tener en cuenta la Ley 42 de 1993 en cuanto a la vigilancia y control de la gestión fiscal de los recursos públicos, que deben estar orientados bajo los principios que garanticen los mejores resultados a menos costo.

El Consejo de Estado mediante fallo 1330 de 2011 sobre la moralidad administrativa y derecho colectivo al patrimonio público manifestó: *“dichos bienes jurídicos*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

comprenderían la buena fe, la ética, la honestidad, la satisfacción del interés general, la negación de la corrupción, entre otros; y habrá lugar a que se configure de forma real su afectación, si se prueba el acaecimiento de una acción u omisión, de quienes ejercen funciones administrativas, con capacidad para producir una vulneración o amenaza de dichos bienes jurídicos, que se genera a causa del desconocimiento de ciertos parámetros éticos y morales sobre los cuales los asociados asienten en su aplicación”. Además, sobre el derecho colectivo al patrimonio público alude no solo a “la eficiencia y transparencia en el manejo y administración de los recursos públicos sino también a la utilización de los mismos de acuerdo con su objeto y, en especial, con la finalidad social del Estado”. Por tal razón sino se manejaron correctamente los recursos públicos “porque lo hizo en forma negligente o ineficiente, o porque los destinó a gastos diferentes a los expresamente señalados en las normas, afectaron el patrimonio público”.

Por lo tanto no se cumplió con los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes, así como la circular conjunta No. 034 de 2011 además, no se aplicaron los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, consagrados también en la ley 489 de 1998, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos. Artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria por valor de \$3.772.890.102,75.

Análisis de la respuesta:

De acuerdo a la gráfica que muestra la ETB del PROCESO DE TRANSICIÓN COBRE A FIBRA, el número de personas en promedio mensual que trabajó en la operación de la red de cobre fueron 165, las cuales debieron haber realizado 25.410 conexiones en el año.

Se observa entonces que el valor de la conexión al multiplicarlo por el número de conexiones que la ETB debió haber realizado en el año, se obtiene 25.410 y descontando las 2.624 que realizó la ETB, arroja como resultado 22.786 conexiones que dejaron de realizar por un valor de \$187.328.10 cada conexión.

Considerando que el 88.4% de los \$4.268.458.086,60 corresponde a recursos del Distrito, el presunto daño patrimonial es por la suma de \$3.772.890.102,75.

En referencia a la observación de tipo disciplinario se trasladará al ente competente para que proceda de conformidad.

3.2.3 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal, disciplinaria y penal en los Contratos 4600011321 y 4600012897

La ETB suscribió con TRANS ARAMA S. A. S. el día 31 de agosto de 2011 con un plazo extendido hasta el 2 de mayo de 2014 el contrato 4600011321, cuyo objeto es la prestación de “*Servicio de transporte terrestre automotor a todo costo para los trabajadores de ET, junto con sus herramientas y equipos para las áreas y de pendencia de la compañía, alquiler de vehículos*”. De igual manera también la ETB suscribió con COLVATEL S.A. ESP el día 22 de mayo de 2013 con un plazo para su ejecución de 26 meses el contrato 4600012897, cuyo objeto es “*Organizar y administrar los recursos estimados para ejecutar los servicios de alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento de la red de acceso en fibra óptica en Bogotá y gran Bogotá y la administración de los recursos necesarios para el suministro de algunos materiales*”.

Al revisar la ejecución de ambos contratos se encontró que 7 vehículos con las placas SLJ749, SMH984, SPT325, SPV678, SZN176, TAT364 y TUN834 prestaron los servicios en los mismos contratos por el término de 51 días dentro de los meses de octubre noviembre y diciembre de 2013, para ambas empresas, es decir ETB y COLVATEL.

El pago efectuado en el contrato 4600012897 se efectúa dentro de los gastos reembolsables que tiene un cupo de \$30.066 millones, en el que encuentra entre otros el pago de vehículos.

En el siguiente cuadro se resume la prestación de los servicios de los diferentes vehículos en los diferentes meses.

Cuadro No. 82

VEHICULOS EN SERVICIO QUE SE REPITEN EN EL MISMO MES DE LOS CONTRATOS 4600011321 Y 4600012897						
PLACA	MES	AÑO	CANTIDAD TOTAL DE DIAS	VALOR DIARIO CONTRATO 4600011321	VALOR	PORCENTAJE DE PARTICIPACION DEL 88,4% ETB
SLJ749	NOVIEMBRE	2013	1	91.238,99	91.238,99	80.655,27
SMH984	NOVIEMBRE	2013	19	91.238,99	1.733.540,81	1.532.450,08
SPT325	DICIEMBRE	2013	14	91.238,99	1.277.345,86	1.129.173,74
SPV678	NOVIEMBRE	2013	0	91.238,99	-	-
SZN176	SEPTIEMBRE	2013	0	91.238,99	-	-
TAT364	OCTUBRE	2013	0	91.238,99	-	-
TUN834	DICIEMBRE	2013	17	91.238,99	1.551.062,83	1.371.139,54
TOTALES			51		4.653.188,49	4.113.418,63

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Más aún, la doble facturación también se puede apreciar puntualmente por días tal como se demuestra en el siguiente cuadro.

Cuadro No.83

PLACA VEHICULO	MES	TRANS ARAMA - COLVATEL DIAS AGENDADOS	TRANS ARAMA - ETB DIAS AGENDADOS	DIAS AGENDADOS QUE COINCIDEN	TOTAL DIAS AGENDADOS
TUN834	Diciembre/2013	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 30	2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 30	2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 30	17 días
SPT325	Diciembre/2013	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 27.	2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 23, 27.	2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 23, 27.	14 días
SMH984	Nov/2013	9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Ocupado 19 días, sin fecha, como disponible	Ocupado 19 días, sin fecha, como disponible	18 días
SLJ749	Nov./2013	27, 28, 29	27	27	1 día

De las actuaciones desplegadas por quienes administran los recursos públicos de ETB se presume la transgresión a los artículos 3º y 6º de la ley 610 de 2000 respecto al pago doble para este contratista, teniendo en cuenta que la empresa aparentemente no supervisó realmente la prestación del servicio en el contrato, y así poder optimizar los recursos públicos que administra.

Lo anterior, evidencia incumplimiento en los postulados que contempla el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes; así como la circular conjunta No. 34 de 2011, por tanto no cumple los principios de moralidad administrativa, transparencia, planeación, eficacia, eficiencia, economía, austeridad en el gasto teniendo en cuenta que la mayoría de sus recursos son públicos, así como lo contemplado en la Ley 489 de 1998; artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación Directiva No. 00612 de 2012.

Por otro lado, al cancelarse un servicio no prestado, se estaría presuntamente violando el artículo 289 de la Ley 599 de 2000.

Por los argumentos expuestos se configura un Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, fiscal y penal por el 88.4% que corresponde a recursos del distrito por valor de \$4.113.418,63.

Análisis de la respuesta:

Con relación a las placas, SPV678, SZN176, TAT364 al haber efectuado el cruce entre los archivos de los vehículos y las planillas de ruta de los contratos de Trans Arama tanto de ETB como de Colvatel, no hubo coincidencia de haber trabajado el mismo vehículo en los mismo días del mes según el cuadro 82. Efectivamente la placa SLJ749, se cruza el día 27 de noviembre o sea se prestó el servicio en ambos contratos pagándolos en ambos.

En la respuesta la ETB se refiere a la placa SLJ984, Cuando realmente corresponde a la placa SMH984 la cual efectivamente trabajo y que cruza 18 días en ambos contratos.

La placa SPT325 se cruzó 14 días del mes de diciembre en ambos contratos. Placa TUN834 se cruza 17 días del mes de diciembre en ambos contratos.

El equipo auditor en ningún momento ha desconocido que los vehículos prestaron el servicio en las fechas señaladas, la gravedad del asunto es que se prestó el mismo servicio en dos diferentes contratos en el mismo día, ejecutados ambos hacia la ETB Lo anterior observa un doble pago con los recursos públicos.

En cuanto a la incidencia penal esta Contraloría está indicando el presunto artículo y norma transgredida, la valoración la realiza la autoridad competente.

3.3 BENEFICIOS DE CONTROL FISCAL

En cuanto a los beneficios de control fiscal que se generaron producto del ejercicio auditor realizado PAD- 2013, vigencia 2012, “2.6.5.2 Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria por sanciones impuestas por las Superintendencias por Silencio Administrativo Positivo” que se registró en el informe de Auditoría Gubernamental con enfoque integral – modalidad regular, se procedió a realizar el respectivo seguimiento, para lo cual se solicitó información mediante oficio N° 210300-ETB-046 de Marzo 17 de 2014, N° 210300-ETB-048 de Marzo 18 de 2014,, acerca de las de las actas de mesas de negociación con terceros por concepto de multas y sanciones, así como de las resoluciones que conllevaron a ello, cuentas de cobro y documentos contables con que fueron recuperadas por la ETB dichas sanciones y/o las facturas contra las que se realizaron los respectivos cruces.

Analizada la respuesta allegada por el sujeto de control, y una vez realizados los respectivos cruces de información se pudo establecer que se obtuvo beneficios de control fiscal en cuantía de **\$139.884.700**, por concepto de recuperaciones de multas y sanciones interpuestas por la SIC a la ETB, y que ésta a su vez repitió al

proveedor Contac Center Américas, dineros que fueron recuperados tal como consta en los documentos contables N° 1000006093 de 15 de marzo de 2013, 1000010446 de abril 25 de 2013, 1000012775 de 24 de mayo de 2013, 1000015806 de junio 25 de 2013, 700004977 de 10 de diciembre de 2013.

Se diligencia el anexo N° 1 código de formato 01002002 versión 11.0, de la Resolución N° 055 de diciembre de 2013 de la Contraloría de Bogotá, para el traslado de los beneficios, a la Dirección de Planeación.

4. ANEXOS

4.1 CUADRO DE OBSERVACIONES DETECTADAS Y COMUNICADAS

TIPO DE OBSERVACION	CANTIDAD	VALOR \$ (en pesos)	REFERENCIACION			
ADMINISTRATIVOS	25	N.A	2.1.1.2	2.1.1.3	2.1.1.4	2.1.1.5
			2.1.1.6	2.1.1.7	2.1.1.8	2.1.1.9
			2.1.1.10	2.1.5.1	2.1.6.1	2.1.6.2
			2.2.2.2	2.2.2.3	2.2.3.1	2.3.1.2
			2.3.1.3	2.3.1.5	2.3.1.6	2.3.1.7
			2.3.2.1	2.3.2.2.1	3.2.1	3.2.2
			3.2.3			
FISCAL	8	-				
• Cto.4600013280		82.035.200	2.1.1.2			
• Cto.4200004543		126.313.304	2.1.1.6			
• Sanciones Pagadas		1.422.617.472,17	2.2.3.1			
• Cuenta 1961		563.266.686	2.3.1.6			
• Planeación Financiera		1.022.000.000	2.3.2.2.1			
• Cto.4600011321		4.006.953.787	3.2.1			
• Cto.4600012490		3.772.890.102,75	3.2.2			
• Cto.4600011321 y • Cto.4600012490		4.113.418,63	3.2.3			
Total		11.000.189.970,55				
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA	16	N.A	2.1.1.2	2.1.1.3	2.1.1.5	2.1.1.6
			2.1.1.7	2.1.1.8	2.1.1.9	2.2.3.1
			2.3.1.2	2.3.1.3	2.3.1.5	2.3.1.6
			2.3.1.7	3.2.1	3.2.2	3.2.3
CON INCIDENCIA PENAL	1	N.A	3.2.3			

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

4.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO ETB DE LA VIGENCIA 2013

HALLAZGOS QUE SE MANTIENEN ABIERTOS

No.	ORIGEN	CAPITULO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION	EFICACIA (0,1,2)	EFFECTIVIDAD (0,1,2)	ESTADO DE LA ACCION
1	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular Vigencia 2012	2.3.4.5	Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria - Cuenta 8120 - Cuentas de orden deudoras.	Circularizar trimestralmente al Área Jurídica y realizar los ajustes de acuerdo al estado del proceso ejecutivo de cobro de las cuentas por cobrar a Concel.	1	1	EN EJECUCION
2	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular Vigencia 2012	2.4.1.2	Hallazgo Administrativo. Incumplimiento principio de Transparencia y cambio del objeto del contrato 4600005292/2006 en ejecución	1) Finalizar y liquidar el contrato 4600005292 a partir del 30 de Junio. 2) Assumir con recursos internos las labores que se venían soportando a través del contrato 4600005292	1	1	EN EJECUCION
3	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular Vigencia 2012	2.6.1	“En este contrato se observa, que a pesar que el contratista entregó unos resultados, se evidencia que la ETB no pone en práctica inmediatamente dichos resultados según lo manifiesta el sujeto de control sino en los próximos 3 años siguientes a la terminación del contrato, tiempo que puede durar la implementación de los resultados plasmados por el contratista según lo informa la empresa, en este lapso de tiempo es posible, presuntamente que quienes lleguen administrar la ETB a futuro, no den por terminada la implementación de dichos resultados y/o pongan en práctica los mismo pues probablemente lleguen a innovar con ideas el rumbo de la ETB.”	1) Realizar el despliegue de la estructura 2) Realizar el despliegue de los procesos acorde al modelo operativo	1	1	EN EJECUCION
4	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular Vigencia 2012	2.6.7	Lo anterior, quiere decir que la sanción impuesta no ha podido ser causada en su totalidad, por cuanto estos controles de cambio no se han recibido a satisfacción. Por lo anterior, se presenta un riesgo de posible pérdida de estos recursos cuantificados en la parte de la multa o sanción incumplida y no entregada finalmente, dada la situación actual del contrato frente a una terminación anticipada del mismo, evidenciada en el acta suscrita por la administración y el contratista en febrero de 2013. De lo cual, no se encontró evidencia de su recobro al contratista y que tampoco está contemplado en el proyecto de acuerdo 3 que corresponde a los valores afectados por incumplimientos y sanciones de la fase de estabilización de la solución, que de acuerdo con lo indicado por la administración se encuentra en negociación actualmente.	El hecho de que Indra hubiere incumplido la entrega a tiempo de los controles de cambio cuyo monto se compensará con el valor de la sanción conlleva para las partes solo la imposibilidad de realizar la compensación, más esto no significa que la sanción y su monto es renunciado por ETB, por el contrario dicho valor ya hace parte de la reclamación presentada a Indra y que ha sido objeto de varias negociaciones a lo largo de 2013. La sanción incluida en el Acuerdo No. 2 no hace parte del alcance de la terminación anticipada y parcial del Contrato 7073 suscrita el 15 de febrero de 2013, pues este es un asunto en el que las partes no tiene diferencia alguna, pues es claro que Indra debe a ETB dicho monto y la Empresa tiene derecho a su pago. Bajo esta premisa, en el proyecto de Acuerdo 3 que hoy día se discute ya se incluyó como parte del mismo este valor a efectos de que sea pagado por Indra. Acción: Suscribir el acuerdo 3 o incluir el pago de esta sanción durante la etapa de liquidación del contrato.	1	1	EN EJECUCION
5	Auditoría Regular PAD 2012 Ciclo I-Vigencia 2011	3.5.6.3	¿La ETB, no cuenta con un sistema de información que permita gestionar y mantener actualizado el inventario de equipos de telecomunicaciones, ni un procedimiento interno que permita generar el código individual, la etiqueta de marcación del inventario que permita mantener controles oportunos de los equipos instalados o trasladados.?	Implementar un sistema que permita controlar contablemente los activos de telecomunicaciones.	1	1	EN EJECUCION
6	Auditoría Regular PAD 2012 Ciclo I-Vigencia 2011	3.5.6.4	La gerencia de inventarios no reporta oportunamente a contabilidad todos los hechos sucedidos durante la vigencia para que esta actualice sus estados contables durante el periodo en que ocurren los hechos.	Controlar que la información de inventarios reportada por la Gerencia de ABS llegue con la información completa y oportuna.	1	1	EN EJECUCION
7	Auditoría Regular PAD 2012 Ciclo I-Vigencia 2011	3.5.6.5	No se evidencian controles oportunos, en los procesos, cruces y depuración de la información contable con las distintas gerencias que intervienen en el proceso contable como es el caso del inventario de los bienes devolutivos y en servicio se encuentran fraccionadas siendo manejados en cada gerencia lo que dificulta efectuar un seguimiento ágil y oportuno al mismo en su verificación de los faltantes y sobrantes que resultan del levantamiento de los mismos	Controlar la elaboración del inventario de devolutivos	1	1	EN EJECUCION