

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

INFORME FINAL AUDITORÍA DE REGULARIDAD
CODIGO 223

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP – ETB

PERÍODO AUDITADO 2014

PLAN DE AUDITORÍA DISTRITAL 2015

DIRECCION SECTOR SERVICIOS PUBLICOS

MAYO 2015

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Diego Ardila Medina
Contralor de Bogotá

Ligia Inés Botero Mejía
Contralora Auxiliar

Joenx Castro Suárez
Directora Sectorial

Ximena Liliana Bustos Velasco
Subdirectora de Fiscalización Comunicaciones

Yolima Corredor Romero
Asesora 105-2

Equipo de Auditoría:

Luz América Díaz González	Gerente
Oscar Gustavo Vargas Jiménez	Profesional Especializado 222-07
Elizabeth Castellanos Bernal	Profesional Especializado 222-05 (E)
María Clara Leal Rincón	Profesional Universitario 219-03
Claudia Marcela Espinosa	Profesional Especializado 222-07
Luis Eduardo Cañas Rodríguez	Profesional Especializado 222-07 (E)
Orlando Mahecha Rodríguez	Profesional Especializado 222-07 (E)
Dairo García Bedoya	Profesional Especializado 222-07
Gloria Adriana Ladino Sierra	Profesional Universitario 219-03
Mónica Celis Yáñez	Profesional Universitario 219-03

TABLA DE CONTENIDO

1. DICTAMEN INTEGRAL	6
2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	13
2.1 CONTROL DE GESTION	13
2.1.1 Control Fiscal Interno.....	13
2.1.2 Plan de Mejoramiento.....	15
2.1.3 Gestión Contractual	16
2.1.3.1. Hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal Contrato 4600013991.....	18
2.1.3.2. Hallazgo Administrativo Contrato 4600013535.....	24
2.1.3.3 Hallazgo Administrativo Contrato - 4600013723.....	25
2.1.3.4. Hallazgo Administrativo Contrato número 4600013728.....	27
2.1.3.5 Hallazgo Administrativo Contrato 4600011013.....	30
2.1.3.6 Hallazgo Administrativo - Contrato 4600013574.....	33
2.1.3.7 Hallazgo Administrativo Contrato Numero 4600013753.....	35
2.1.3.8 Hallazgo Administrativo contrato suministro 4600013536.....	37
2.1.3.9 Hallazgo Administrativo Contrato de Suministro 4600013511.....	38
2.1.3.10 Hallazgo Administrativo Contrato 600013638.....	41
2.1.4 Peticiones Quejas y Reclamos.....	43
2.1.4.1 Hallazgo Administrativo por Ineficiencia e Ineficacia en la Atención al Cliente.....	43
2.1.4.2 Hallazgo Administrativo con Presunta Incidencia Fiscal.....	47
2.2. COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS	50
2.2.1. Evolución de la empresa frente al sector telecomunicaciones.....	50
2.2.1.1. El sector de las telecomunicaciones en Colombia.....	50
2.2.1.1.1. Telefonía fija local a nivel nacional.....	54
2.2.1.1.2. Telefonía móvil a nivel nacional.....	56
2.2.1.1.3. Internet a nivel nacional.....	58
2.2.1.1.3.1. Internet Fijo.....	59
2.2.1.1.3.2. Internet Móvil.....	60
2.2.1.1.4. Televisión por suscripción a nivel nacional.....	62
2.2.1.2. Situación y resultados de la ETB frente al Sector.....	64
2.2.1.2.1. Telefonía fija -línea básica o local-.....	66
2.2.1.2.2. Internet Fijo (banda ancha e Internet dedicado).....	67
2.2.1.2.3. Internet Móvil.....	69
2.2.1.2.4. Telefonía Móvil.....	70
2.2.1.2.5. Televisión por suscripción.....	72
2.2.1.2.6. Otros ingresos.....	73
2.2.1.2.7. Ingresos por unidad estratégica de negocios. UEN.....	76

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.2.1.3. Capacidad instalada vs. Líneas en servicio o facturando.....	76
2.2.2. Plan Estratégico Corporativo–PEC 2012-2016.....	78
2.2.2.1 Avance de los Programas Estratégicos –PEC- en el 2013.....	80
2.2.2.1.1 Programa Estratégico Corporativa N-Play –ETB Convergente.....	80
2.2.2.1.1.1. Despliegue de fibra óptica FTTH.....	83
2.2.2.1.1.1.1. Hogares pasados.....	84
2.2.2.1.1.1.2. Hogares dados de alta.....	85
2.2.2.1.1.1.3. Hogares conectables.....	86
2.2.2.1.1.1.4. Hogares conectados.....	87
2.2.2.1.1.1.5. Hallazgo Administrativo efectividad de agendamientos.....	89
2.2.2.1.1.2. Ingresos por los servicios sobre red de fibra.....	92
2.2.2.1.1.3. Hallazgo Administrativo Contratos 4600013535-RENTAMETRIC, 4600013536, CAVAR S.A., y 460001351-METRICON LTDA – Debilidades en Planeación.....	93
2.2.2.1.2. Programa Gestión Estratégica del Cliente.....	97
2.3 CONTROL FINANCIERO - ESTADOS CONTABLES GESTION FINANCIERA	
.....	109
2.3.1 Seguimiento Plan de Mejoramiento Contable.....	110
2.3.2 Efectivo.....	111
2.3.2.1 Cajas Menores – Hallazgo Administrativo.....	111
2.3.2.2 Depósitos en Instituciones Financieras – Hallazgo Administrativo.....	112
2.3.2.3 Deudores – Hallazgo Administrativo.....	115
2.3.2.4 Operaciones Recíprocas – Hallazgo Administrativo.....	121
2.3.2.5 Recursos entregados en Administración.....	125
2.3.2.6. Portafolio de Inversiones.....	125
2.3.2.6.1. Información Inversiones reportada a través del aplicativo SIVICOF - Hallazgo Administrativo.....	130
2.3.2.7 Propiedad Planta y Equipo – Hallazgo Administrativo.....	131
2.3.2.8 Obligaciones Financieras – Deuda.....	132
2.3.2.8.1 Manejo Recursos de la Deuda – Hallazgo Administrativo.....	134
2.3.2.9 Pasivos Estimados.....	135
2.3.2.9.1 Litigios y Demandas – Hallazgo Administrativo.....	135
2.3.2.10 Ingresos, Costos y Gastos.....	136
2.3.2.11 Control Interno Contable Hallazgo Administrativo.....	138
2.3.2.11.1 Bodega Bachue.....	138
2.3.2.11.2 Bodega Graham Bell.....	141
2.3.2 Gestión Financiera.....	143
2.3.2.1. Activo.....	143
2.3.2.2. Pasivo.....	146
2.3.2.3. Patrimonio.....	147
2.3.2.4. Estado de Resultados.....	147
2.3.2.5. Indicadores Financieros.....	149
3. OTROS RESULTADOS.....	151

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

3.1 ATENCIÓN DE QUEJAS.....	151
En el desarrollo de la Auditoría de Regularidad, de la vigencia 2014, se resolvieron los siguientes derechos de Petición, mediante visitas realizadas en la ETB.....	151
CUADRO 96 – DERECHOS DE PETICION	151
Fuente Contraloría de Bogotá- Dirección Sector Servicios Públicos	151
3.2 BENEFICIOS DEL CONTROL	152
4. ANEXO.....	153

1. DICTAMEN INTEGRAL

Doctor

SAUL KATTAN COHEN

Presidente

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

Carrera 8 N° 20-56

Código Postal 110311

Respetado Doctor:

La Contraloría de Bogotá con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política, Decreto 1421 de 1993 y la Ley 42 de 1993, practicó Auditoría de regularidad a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB, con respecto a la gestión fiscal realizada en la vigencia 2014, a través del examen selectivo de procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos, registros administrativos y estados financieros, y cumplimiento de normas internas y externas, con el objeto de establecer; el grado de cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y economía, la razonabilidad de las cifras registradas en los estados financieros, la calidad del sistema de control fiscal interno y el fenecimiento de la cuenta.

La información suministrada por la entidad para el análisis, es responsabilidad de la administración, la de la Contraloría consiste en practicar el examen y con base en ello elaborar el informe integral de auditoría, en el cual se emite la calificación de la gestión, a través de la metodología implementada por este ente de control.

La verificación y examen realizado respecto de las cifras, datos, actividades y hechos, según las muestras seleccionadas, se llevó a cabo mediante la aplicación de las normas y procedimientos de auditoría de general aceptación, también conforme a las políticas, procedimientos y métodos establecidas por la Contraloría de Bogotá, teniendo en cuenta las normas de carácter administrativo, legal, estatutario y técnico, que les son aplicables a la entidad, a fin de obtener evidencia razonable para soportar la opinión emitida.

El informe contiene observaciones de carácter administrativo y financiero detectadas por el equipo de auditor, que de ser corregidas por la Administración, podrán contribuir al mejoramiento continuo de la organización

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

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

No se presentaron limitaciones que afectaran el examen. Las observaciones fueron dadas a conocer a través del informe preliminar; la respuesta presentada por la administración fue analizada y tomada en cuenta para emitir el informe final.

1. CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO

Con base en las pruebas realizadas mediante la aplicación de los sistemas de control de gestión, de resultados, financiero y la metodología para calificar la gestión fiscal, con el propósito de determinar si los recursos económicos, físicos, humanos y tecnológicos, puestos a disposición del gestor fiscal, fueron utilizados de manera eficiente, eficaz y económica, se obtuvo una calificación de 82%, porcentaje que se encuentra dentro del rango que permite fenecer la gestión de la vigencia 2014.

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL

COMPONENTE	FACTOR	PONDERACIÓN	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN FISCAL			CALIFICACIÓN POR COMPONENTE
			EFICACIA	EFICIENCIA	ECONOMIA	
CONTROL DE GESTIÓN (50%)	CONTROL FISCAL INTERNO	20%	15,95%	15,51%		41%
	PLAN DE MEJORAMIENTO	10%	6%			
	GESTIÓN CONTRACTUAL	60%	57,59%	58,26%	86,85%	
	GESTIÓN PQRs	10%		5,97%		
	TOTAL CONTROL DE GESTIÓN	100%	80%	80%	87%	
CONTROL DE RESULTADOS (30%)	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%	62%	71%		20%
CONTROL FINANCIERO (20%)	ESTADOS CONTABLES	70%	70%			18%
	GESTIÓN FINANCIERA	30%	22%			
	TOTAL CONTROL FINANCIERO	100%	92%			
	TOTAL	100%	78%	75%	87%	79%
	CONCEPTO DE GESTIÓN		EFICAZ	EFICIENTE	ECONOMICA	
			FENECIMIENTO			SE FENECE

En la matriz de calificación, se observa el porcentaje obtenido por componente y factor: Gestión, Resultados y Financiero, lo que se detalla en el capítulo 2 Resultados de Auditoría del presente informes se señalan los aspectos más relevantes:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

1.1 Control de Gestión, presentó inconsistencias relacionadas con:

- 1.1.1 La aplicación del manual de contratación e incongruencias entre este y lo definido en el contrato y los términos de referencia, por liquidación de contratos y pólizas.
- 1.1.2 Peticiones, Quejas y Recursos, derivadas de la inoportuna e ineficiente gestión en atención al cliente, situación que ocasionó reiteratividad en reclamos, multas en contra de la ETB por silencios administrativos positivos y bajas de clientes entre otros con presunto detrimento patrimonial por valor de: \$543.137.496,77

1.2 Control de Resultados, de acuerdo con lo observado en desarrollo de esta auditoria y lo documentado sobre el tema en vigencias anteriores, con respecto al avance del Plan Estratégico Corporativo, se pudo observar que administrativamente se han efectuado los cambios pertinentes en los procesos de operación, se programó y está en ejecución el mejoramiento de la infraestructura física y el desarrollo y puesta a punto de las nuevas tecnologías y sistemas de información para la gestión de los nuevos servicios, esto, sin desconocer la actualización de competencias del recurso humano para el éxito del programa.

La empresa cumplió sus metas previstas en el 2014, sobrepasando en 9,2% hogares pasados, en un 15% hogares dados de alta y en un 6,7 la categoría de hogares conectables. Hasta esta instancia lo logrado representa el despliegue técnico para poder asumir el reto de comercialización de la oferta de los servicios a los usuarios, proceso que se puede considerar exitoso hasta esta instancia.

Sin embargo, pese a lo anterior, en la parte comercial la empresa presenta rezagos en la ejecución de sus metas en los aspectos fundamentales del negocio como las altas de nuevos usuarios (hogares conectados) que le permitan facturar y lograr nuevos ingresos para mejorar su gestión financiera y lograr el retorno de la inversión. En este aspecto, las metas no se han cumplido y presentan atrasos significativos. Esta categoría relaciona los resultados reales de la gestión de la empresa en el logro de las metas programadas en cumplimiento del PEC, y se refiere a los hogares efectivamente conectados con los servicios ofertados.

De acuerdo con la presentación a sus inversionistas efectuada en el mes de agosto de 2013, las estimaciones de hogares conectados era de 10.000 en el

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2013 y 153.000 al 2014. Sin embargo, los valores ajustados y la realidad reflejan otras circunstancias, tales como que, en el 2013 sólo se logró efectuar la conexión de 65 usuarios en desarrollo de plan piloto, y al cierre del 2014 sólo se tenía un acumulado de 18.450 usuarios conectados.

Lo alcanzado en cuanto a los hogares efectivamente conectados al cierre del 2014, con el estimado presentado a los accionistas a Agosto de 2013 de 153.000 hogares conectados como meta, sólo se cumplió en un 12,0%. De otra parte, si se compara la cantidad de hogares conectados frente al censo de hogares de Bogotá (1.536.506), estos sólo representan el 1,2%, ahora bien si tenemos en cuenta que la empresa sólo programó una cobertura del 72% de los hogares de la capital, entonces el indicador de hogares conectados representaría el 1,7% de la cobertura programada por la empresa.

El anterior panorama no es el más óptimo, si además tenemos en cuenta que los ingresos operacionales percibidos por los servicios de usuarios bajo red de fibra óptica en el 2014 fue sólo de \$6.223,0 millones que representan el 0,46% del total de los ingresos operacionales de la empresa en esta vigencia (\$1.364.317,8 millones). De otra parte, al comparar los ingresos acumulados percibidos por los servicios de fibra óptica en el periodo vs. La inversión para el programa N-Play en el mismo periodo (\$350.167,0 millones), los ingresos percibidos representan sólo el 1,8% de esta. Además, si se comparan frente a la inversión acumulada al cierre del 2014 (\$549.026 millones), los ingresos solo representarían el 1,1% de la inversión de dicho programa.

Con respecto a los agendamientos, que de cierta manera se tipifican como la demanda del servicio por parte de los potenciales clientes, con respecto a la oferta de los servicios por parte de la empresa, en el 2014 se presentaron 43.714 agendamientos y la empresa sólo efectuó 18.385 instalaciones, quiere decir que la efectividad de los agendamientos fue sólo del 42,1%, se dejaron de instalar el 57,9% de los requerimientos de potenciales clientes.

Si consideramos que al cierre del 2014 se tenían 242.921 hogares conectables, y que únicamente se conectaron 18.450, con 43.714 agendamientos, se infiere que se tiene un faltante en el cumplimiento de la meta de posibles conexiones de 241.071, es decir el 92,4% de los posibles hogares conectables.

De igual manera si comparamos el acumulado de los hogares efectivamente conectados al cierre del 2014, frente a los hogares conectables, el índice de efectividad de conexiones fue solo del 7,6%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Se deja entrever que la ETB no profundizó en los estudios y proyecciones, sobreestimando la posible demanda de servicios por parte de clientes potenciales (por lo cual su capacidad de respuesta en la vigencia 2014 fue de solo el 7,8% de los hogares conectables) y que presenta falencias en su capacidad operativa comercial para atender la demanda de usuarios con los resultados ya analizados.

1.3 Control Financiero - Opinión Estados Contables.

En nuestra opinión, y de conformidad con las pruebas realizadas, los Estados Contables presentados al 31 de diciembre de 2014, resultado del Estado de la Actividad Financiera Económica y Social y los Cambios en el Patrimonio, por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y demás normas emitidas por la Contaduría General de la Nación, presentan razonablemente la situación Financiera de la empresa a 31 de diciembre de 2014, excepto por lo expresado en los siguientes párrafos, incluido los aspectos de control interno señalados:

Se presentan 8.338 notas débito o crédito (partidas conciliatorias) pendientes de registro en contabilidad por valor de \$24.283.91 millones que corresponden a transacciones realizadas en 70 cuentas bancarias por diferentes conceptos, situación que genera incertidumbre frente a los saldos registrados en: Bancos, Gastos, Anticipo Impuestos Retenciones en la fuente, Deudores, por cuanto ello puede dar lugar a sobrevaluación o subvaluación en los saldos presentados.

El saldo presentado a diciembre 31 de 2014, en la cuenta Deudores por \$657.792.52, presenta incertidumbre respecto de la clasificación en corriente, no corriente y provisión, toda vez que no hay certeza de la gestión realizada por la empresa para el oportuno recaudo, situación que incidió para el aumento de la provisión por deudas de difícil cobro.

La no legalización a diciembre 31 de 2014, del predio ubicado en la Calle 63G No. 28B-07, cuyo soporte de compra data del 1973, registrado por un costo histórico de \$4.239 millones; situación que indica que han transcurrido 42 años, sin la titularidad del bien a favor de la ETB.

En cuanto al sistema de control interno aplicado por la entidad, con base en las pruebas realizadas, se establece que en nivel de riesgo es bajo con una calificación de 3.5

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Con relación al análisis financiero, se determina que la ETB, presenta un comportamiento estable, lo que demuestra que es viable financieramente, sin embargo se observa, que los nuevos productos derivados del Plan Estratégico Corporativo, aún no generan los ingresos necesarios para ir logrando el retorno de las inversiones, tal como se refleja en la Utilidad Operacional, de las vigencias 2011 al 2014, la cual viene disminuyendo.

1.4 Sistema de Control Fiscal Interno

No obstante, que la ETB, ha implementado el sistema de control interno bajo el modelo COSO, a través de pruebas realizadas y la aplicación de la metodología para calificar el factor control fiscal interno, se establecieron debilidades de calidad y eficiencia que determinan una calificación del 70%, lo cual se detalla en el capítulo 2 del presente informe “Resultados de Auditoria”.

1.5 Rendición y Revisión de la Cuenta.

Del análisis y verificación acerca de la calidad y veracidad de la información presentada en la cuenta, a la Contraloría de Bogotá, a través del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal – SIVICOF, permitió evidenciar que la ETB, cumplió con los términos establecidos para la rendición; no obstante, una vez realizadas las pruebas se identificaron inconsistencias (capítulo 2 del presente informe) que afectan la calidad y confiabilidad de la misma y por ende el elemento información y comunicación, parte integral del sistema de control interno de la ETB.

Plan de mejoramiento

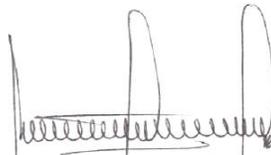
A fin de lograr que la labor de control fiscal conduzca a que los sujetos de vigilancia y control fiscal emprendan acciones de mejoramiento de la gestión pública, respecto de cada uno de los hallazgos comunicados en este informe, la entidad a su cargo, debe elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias, documento que debe ser presentado a la Contraloría de Bogotá, D.C., a través del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal –SIVICOF- dentro de los cinco días siguientes a la presentación del presente informe, en la forma, términos y contenido previsto en la normatividad vigente.

Corresponde, igualmente al sujeto de vigilancia y control fiscal, realizar seguimiento periódico al plan de mejoramiento para establecer el resultado del indicador, el avance físico de ejecución de las acciones y la efectividad de las mismas, para subsanar las causas de los hallazgos, el cual deberá

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

mantenerse disponible para consulta de la Contraloría de Bogotá, D.C., y presentarse en la forma, términos y contenido establecido por este Organismo de Control.

Atentamente,



JOENX CASTRO SUAREZ
Directora Sector Servicios Públicos

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

2.1 CONTROL DE GESTION

2.1.1 Control Fiscal Interno.

Analizado y evaluado el Sistema de Control Interno SCI de la ETB, con el objeto de determinar el grado de confiabilidad, a través de las pruebas realizadas, según la muestra de contratos, de los planes y programas, y de la gestión contable financiera, y demás procesos y procedimientos seleccionados para el examen se estableció:

La ETB, adoptó el modelo de control interno mediante la Directiva 00586, del 6 de julio de 2011, basado, en estándares del Informe COSO¹, el cual hace énfasis en cinco elementos: 1. Ambiente de Control, 2. Administración de Riesgos 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación y 5. Supervisión y Monitoreo:

- Ambiente de Control, en la ETB, se encuentra definido a través de la adopción de: Carta de Valores, teniendo en cuenta aspectos de honestidad e integridad; Código de Buen Gobierno, en el cual se fijan las políticas, responsabilidades, estrategias y funciones; línea ética 2422555 y correo_etico@etb.com.co, para consulta ética, Política de Transparencia, Directiva 616 de 2012 de ETB y Estructura Organizacional. No obstante la afectividad de un adecuado y razonable ambiente de control se ve reflejada en la aplicación de estos instrumentos, a través de la ejecución de todas las actividades y procesos que desarrolle la organización. Así las cosas, los aspectos observados en el capítulo dos del presente informe establecen debilidades que inciden en la confiabilidad del elemento, Ambiente de Control.
- Actividades de control: la ETB ha definido procesos y procedimientos de carácter técnico financiero y administrativo, para la ejecución de su operación misional, apoyados en sistemas de información para la captura y procesamiento de datos, necesarios para adelantar actividades de atención

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

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10

Código postal 111321

PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

al cliente, sin embargo se presenta desarticulación entre los sistemas, que originan, riesgos por falta de oportunidad y calidad, y por ende insatisfacción del cliente, ocasionando reclamos de facturación y bajas de clientes, situación que afecta la imagen de la ETB, además disminución potencial en los ingresos operacionales; asimetrías en la información de la formulación y ejecución de las metas, indicadores de los programas y proyectos del plan estratégico corporativo de ETB, situación que dificultó el análisis para establecer el real avance de los programas estratégicos especialmente N-PLAY, Gestión Estratégica del Cliente GEC y Excelencia en el Servicio, además debilidades en las actividades de supervisión de los contratos, tal como se evidencia en este informe.

- **Administración de Riesgos.** Si bien la entidad tiene identificados los riesgos y definidas e implementadas políticas para mitigar los riesgos de carácter: operativo, de mercado y financiero, soportados en modelos metodológicos, en la evaluación de la información, de los procesos y los procedimientos, se observaron inconsistencias, que inciden en la eficiencia y eficacia en atención al cliente, en la adquisición y manejo de bienes y servicios y en la calidad de la información administrativa financiera y contable y en el manejo de materiales en bodega.
- **Información y Comunicación:** son instrumentos de gestión, para la toma de decisiones, así como para dar cuenta de la gestión, a los stakeholders; como organismos de control, las inconsistencias establecidas y señaladas en este informe, relacionadas con la información contable, el plan estratégico, los procesos de contratación; en sus distintas fases, la falta de sincronización e integración en los sistemas de información especialmente en los procesos de atención al cliente, diferencias entre lo reportado en el sistema SIVICOF y la información entregada durante la ejecución de la auditoria PAD 2015, situaciones que afectan la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información y la comunicación.
- **Supervisión y Monitoreo:** función realizada por la Auditoria Corporativa Oficina de Control Interno, quien en la vigencia 2014 desarrolló plan de auditoria, según consta en 33 informes de las auditorías internas, sin embargo, tal como se ha señalado en los párrafos precedentes y como se detalla en el informe, dos aspectos estratégicos; atención al cliente y plan estratégico, el primero con deficiencias de tiempo, calidad del servicio y en la información y el segundo falta de planificación y retraso en las metas de los programas, indican que las actividades de supervisión y monitoreo en estas áreas, no se vieron reflejadas en acciones de mejora, de manera concreta y

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

real, la auditoría calificó el proceso de atención al cliente como “proceso de mejora para los procesos claves”, sin detallar concretamente las acciones puntuales requeridas para la mejora, a fin de medir y controlar lo ejecutado.

2.1.2 Plan de Mejoramiento

Verificado y analizado el cumplimiento de las acciones formuladas (52) por la ETB en el Plan de Mejoramiento, correspondiente a la vigencia 2013, se estableció que se cumplieron 21, de las 35 acciones programadas para el 2014, quedando abiertas 14; por incidencia fiscal 8, y 6 por falta de documentos soportes para evidenciar lo realizado. Las 15 restantes presentan fecha de vencimiento en la vigencia 2015.

Con base a lo anterior, se establece que la gestión de la ETB, fue eficaz en un 64%, con efectividad en un 96%, lo que en promedio corresponde a un nivel de cumplimiento de un 80%, como se observa, ítem por ítem.

CUADRO 1 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO ETB A 31/12/2014

NO.	NO. OBSERVACIÓN	PERIODO EVALUADO	FECHA TERMINACIÓN ACCIÓN	ESTADO - SEGUIMIENTO	COMPONENTE
1	3.5.6.2	2011	30/12/2013	Cerrada	contable
2	3.5.6.3	2011	30/05/2014	Cerrada	contable
3	3.5.6.5	2011	30/05/2014	Cerrada	contable
4	2.3.4.5	2012	30/06/2014	Cerrada	contable
5	2.3.1.2	2013	31/12/2014	Abierta	contable
6	2.3.1.3	2013	31/12/2014	Cerrada	contable
7	2.3.1.5	2013	31/12/2014	Cerrada	contable
8	2.3.1.6	2013	01/09/2014	Cerrada	contable
9	2.3.1.7	2013	30/12/2014	Cerrada	contable
10	2.4.1.1	2012	01/06/2014	Cerrada	financiero
11	2.3.2.1	2013	05/06/2014	Cerrada	financiero
12	2.3.2.2.1	2013	31/12/2014	Abierta-Pendiente	financiero
13	2.1.2	2014	31/12/2014	Abierta-Pendiente	financiero
14	2.2.3.1	2013	31/12/2014	Abierta-Pendiente	PQRs
15	2.2.2.2	2013	31/12/2014	Cerrada	PEC
16	2.2.2.3	2013	31/12/2014	Cerrada	PEC
17	2.1.6.1	2012	11/07/2014	Cerrada	contractual
18	2.6.2	2012	14/05/2014	Cerrada	contractual
19	2.1.1.2	2013	31/12/2014	Abierta-Pendiente	contractual
20	2.1.1.3	2013	10/12/2014	Cerrada	contractual

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

NO.	NO. OBSERVACIÓN	PERIODO EVALUADO	FECHA TERMINACIÓN ACCIÓN	ESTADO - SEGUIMIENTO	COMPONENTE
21	2.1.1.4	2013	10/12/2014	Cerrada	contractual
22	2.1.1.8	2013	30/07/2014	Abierta	contractual
23	2.1.1.9	2013	31/12/2014	Abierta	contractual
24	2.1.1.10	2013	30/10/2014	Abierta	contractual
25	2.1.5.1	2013	30/09/2014	Abierta	contractual
26	2.1.6.1	2013	11/07/2014	Cerrada	contractual
27	2.1.6.2	2013	31/12/2014	Cerrada	contractual
28	3.2.1	2013	30/09/2014	Abierta-Pendiente	contractual
29	3.2.2	2013	31/12/2014	Abierta-Pendiente	contractual
30	3.2.3	2013	30/09/2014	Abierta-pendiente	contractual
31	2.1.3	2014	30/11/2014	Abierta	contractual
32	2.1.6	2014	30/10/2014	Cerrada	contractual
33	2.1.7	2014	30/12/2014	Cerrada	contractual
34	2.1.10	2014	30/12/2014	Abierta-Pendiente	contractual
35	2.1.11	2014	31/10/2014	Cerrada	contractual

FUENTE: SIVICOF - seguimiento equipo auditor

2.1.3 Gestión Contractual

Según la información reportada por la ETB, a 31 de diciembre de 2014, al sistema SIVICOF, el universo de contratación es el siguiente, el tipo de contratos más representativo es servicios profesionales con (279), comparados con los de la vigencia 2013 (390), los que disminuyeron en un 29% aproximadamente.

CUADRO 2 CONTRATACIÓN 2014

TIPOLOGIA ESPECIFICA	CANTIDAD	PORCENTAJE	VALOR EN MILLONES
10-CONTRATO DE OBRA	2	0,39%	5.212,07
132-ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES	28	5,47%	1.583,12
211-CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	2	0,39%	1.984,74
212-CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACIÓN	1	0,20%	140,98
29-CONSULTORÍA (OTROS)	3	0,59%	277,67
30-SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACIÓN	8	1,56%	5.835,23
31-SERVICIOS PROFESIONALES	279	54,49%	121.971,12
33-SERVICIOS APOYO A LA GESTION DE LA ENTIDAD (SERVICIOS ADMINISTRATIVOS)	7	1,37%	9.520,30
35-SERVICIOS DE COMUNICACIONES	30	5,86%	14.397,68

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

TIPOLOGIA ESPECIFICA	CANTIDAD	PORCENTAJE	VALOR EN MILLONES
40-SERVICIOS DE OUTSOURCING	4	0,78%	33.329,66
42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	38	7,42%	120.666,86
43-SUMINISTRO DE SERVICIO DE VIGILANCIA	2	0,39%	69,27
44-SUMINISTRO DE SERVICIO DE ASEO	1	0,20%	6,07
45-SUMUNISTRO DE ALIMENTOS	1	0,20%	8,70
48-OTROS SUMINISTROS	63	12,30%	65.073,95
49-OTROS SERVICIOS	36	7,03%	131.817,07
50-SERVICIOS DE TRANSPORTE	1	0,20%	187,20
61-CONTRATO DE FIDUCIA O ENCARGO FIDUCIARIO	2	0,39%	103,79
79-OTRO TIPO DE CONTRATO DE SEGUROS	1	0,20%	10.831,79
84-ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES	1	0,20%	4,00
909-SUSCRIPCIONES, AFILIACIONES	1	0,20%	50,13
999-OTRO TIPO DE NATURALEZA DE CONTRATOS	1	0,20%	2.051,84
TOTAL	512	100%	525.123,25

FUENTE: SISTEMA SIVICOF REPORTE A DICIEMBRE 2014

Como se observa la modalidad de contratación, más representativa fue contratación directa, con el 71.2%, solo el 4%, fue por licitación y convocatoria pública.

CUADRO 3 MODALIDAD DE SELECCIÓN

MODALIDAD DE SELECCIÓN	
LICITACION PUBLICA	7
CONTRATACION DIRECTA	365
OTRA	140

FUENTE: SISTEMA SIVICOF 2014 REPORTE 2014

Muestra:

La muestra de auditoria de contratación se definió de conformidad con el Plan de Trabajo, seleccionando 19 contratos, que representan en cuantía, \$204.880, millones, correspondiente al 39% del total de la contratación, lo descrito a continuación identifica entre otros, el programa al cual está asociado el contrato seleccionado con el objeto de verificar el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Corporativo.

CUADRO 4 MUESTRA DE AUDITORIA

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

NÚMERO DEL COMPROMISO	NOMBRE DEL PROGRAMA	TIPOLOGIA ESPECIFICA	VALOR DEL CONTRATO EN PESOS	CIFRAS EN MILLONES
				NOMBRE CONTRATISTA
4600013739		49-OTROS SERVICIOS	53.696,29	EMCALI E.I.C.
4600013522		31-SERVICIOS PROFESIONALES	20.731,25	INFOR,ATICA & TECNOLOGIA STEFANINI S.A
4600013575	Servicios Móviles	48-OTROS SUMINISTROS	12.072,34	BRIGHTSTAR COLOMBIA SAS
4600013638		31-SERVICIOS PROFESIONALES	17.005,60	TECNOLOGIA DIGITAL SAS
4600013683	Servicios Móviles	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	14.526,58	ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA
4600013650	Servicios Móviles	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	32.499,90	HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S.
4600013521		48-OTROS SUMINISTROS	237,91	NEWNET S.A
4600013536	Servicios N-Play	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	646,80	CAVAR SA
4600013535	Servicios N-Play	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	536,98	RENTAMETRIC COLOMBIA S A S
4600013650	Servicios Móviles	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	32.499,90	HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S.
4600013516	WiFi en Sitios Emblemáticos	42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	6.595,33	SOLUCIONES DE TECNOLOGIA E INGENIERIA S.A.S.
4600013714	Gestión Estratégica del Cliente	31-SERVICIOS PROFESIONALES	300,00	POWERDATA SAS
4600013753		31-SERVICIOS PROFESIONALES	487,20	ELITE CONSULTORA SAS
4600013752		31-SERVICIOS PROFESIONALES	60,00	DOMINGO ANTONIO CÁRDENAS PLATA
4600013728		31-SERVICIOS PROFESIONALES	400,00	SYNERISIS LTDA
4600013642		29-CONSULTORIA (OTROS)	79,69	PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES GERENCIALES LTDA.
4600013740		31-SERVICIOS PROFESIONALES	5.991,73	SPOTIFY
4600011013		31-SERVICIOS PROFESIONALES	4.227,57	ASSENDA S A
4600013662		42-SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	2.285,89	SERVIPÁRAMO S A
			204.880,97	

FUENTE: SISTEMA SIVICOF REPORTE 2014

2.1.3.1. Hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal Contrato 4600013991

Analizado y evaluado el Contrato No. 4600013991, suscrito el 24 de junio de 2014, con el Consorcio BFTEL, para la prestación de servicios de Aprovechamiento sobre la Red de Acceso FTTH, en Bogotá, incluida Soacha y demás regiones definidas en el país, con suministro de materiales, por valor de hasta \$5.689.5 millones, incluido IVA y un plazo de dos (2) años a partir del acta de inicio firmada el 25 de julio de 2014, se estableció:

1. *Por la aplicación de multas al contratista BFTEL, en un porcentaje inferior en un (1%), del establecido en el manual de contratación de ETB (1.5%).*

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

La ETB aplicó el 0.5% para calcular la multa por los incumplimientos parciales, conforme lo definió en la cláusula novena del contrato y numeral 1.19.3 de los términos de referencia, así: *“1.19.3. Multas Si hay retardo en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, pagará el Contratista una multa equivalente al 0.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción (...); situación que es contraria a lo determinado en el manual de contratación de la ETB, Directiva Interna 0612 de 2012, que señala: “MULTA: Si hay incumplimiento parcial o retardado en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida o el 0.5% del precio del contrato, por cada día semana o mes de atraso, según se establezca en los términos de referencia (...) dejando así de descontar el 1%, en los pagos realizados al contratista.”*

Situación que ocasiono daño al patrimonio público en cuantía de \$10.745.287, valor que corresponde al porcentaje no cobrado en la multa y al porcentaje de participación de la ETB en los recursos públicos, contraviniendo la ley 610 de 2000, por corresponder a una gestión antieconómica.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo con incidencia fiscal, dado que los argumentos no corresponden a lo observado, por cuanto hace referencia al cálculo efectuado por la entidad para determinar el monto de la multa, el que se efectuó con base en lo definido en el contrato y en los términos de referencia, (0.5% de la parte incumplida), y no en las condiciones definidas en el manual de contratación *“Multas: si hay incumplimiento parcial o retardo en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, pagará el contratista una multa equivalente al 1.5 % del precio de la parte incumplida, o el 0.5% del precio del contrato, por cada día semana o mes de atraso, según se establezca en los términos de referencia sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal pecuniaria...”*

2. Riesgo derivado de la inoportuna constitución de la póliza, de amparo para el manejo de materiales.

Verificados los documentos soportes del contrato, se evidenció que el contratista no amparó de manera oportuna, el buen manejo de materiales, debido a que no quedó estipulado en la cláusula novena del contrato, de manera explícita, tampoco fue incluido en los términos de referencia. Las partes incorporaron la póliza de garantía para el buen manejo de materiales con acuerdo No. 1 del 10 de noviembre de 2014, incumpliendo el numeral k) del artículo 36 – *“GARANTÍAS”*, de la Directiva Interna 0612 de 2012 y lo dispuesto en la Directiva No. 586 de 2011, que adopta la política de control interno.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece un hallazgo administrativo, toda vez que los argumentos presentados no corresponden, por cuanto se hace referencia al numeral 3.13.7, que tiene que ver con la pérdida o desperdicio de materiales y no al amparo del buen manejo de materiales, tal como lo establece el manual de contratación de la ETB.

3. Por incumplimiento del proceso de conciliación de materiales suministrados por ETB, al contratista.

Analizado el proceso de conciliación de materiales, realizado de manera manual hasta el 30 de septiembre de 2014 y a partir del 1 de octubre de 2014 en forma automática, con información de SAP en interface con el aplicativo ETA Direct, se observó, que el proceso implementado no garantiza de manera oportuna y eficaz, información real sobre el uso de materiales, tal como se evidenció en la respuesta presentada por la ETB a este órgano de control, por tanto la conciliación de materiales, como mecanismo de control interno no es efectiva, como lo define el instructivo de Manejo de Materiales FTTH (versión 1.0), del 14 de abril de 2014², como política de operación.

Al respecto la ETB, manifestó³: *“Es de anotar que este procedimiento es relativamente nuevo, razón por la que aún se está realizando seguimiento, con el fin de verificar su efectividad. La conciliación automática de materiales y equipos puede tener fallas debidas a inconsistencias de la información en alguno de los aplicativos, lo cual genera un log de errores. Desde el mes de Noviembre de 2014, se están revisando los log de errores para establecer los números de entrega de pedidos que deben ser conciliados manualmente. En el seguimiento realizado, se han encontrado inconsistencias de los log de errores que están generando retrasos en las conciliaciones. Desde el 27 de Febrero se están definiendo las tipologías de causas que generan los log de errores para proceder a validarlas y establecer su solución. Actualmente está en desarrollo los reportes que permitirán conocer el detalle de los resultados de las conciliaciones automáticas, reportes que están en construcción y están programados para el mes de mayo.”*

Verificado el estado del proceso de alistamiento, se evidenció que a la fecha el contratista no ha cumplido con las actividades definidas en los términos de referencia en el punto 3.13: “Materiales que Suministra ETB”.

CUADRO 5 CONCILIACIÓN DE MATERIALES

Detalle	Datos
---------	-------

² Mediante el cual se estableció la política de operación, el diagrama y la descripción de actividades para el manejo de material FTTH, fijando como responsables a los auxiliar de material, auxiliar, Jefe de Grupo / Supervisor / Autorizador, Almacenista y Almacenista Ferretería.

³ Solicitud de información 210300-ETB-036 de marzo 5 de 2015.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

	% ítem	Ítem
Sin Conciliar	75%	227
En proceso de Conciliación	22%	67
Conciliado	3%	8
Total general	100%	302

Fuente: ETB – Sistema de Información SAP, 6 de Marzo de 2015

Lo anterior, con el agravante de que el contratista no dio cumplimiento a compromisos que se firmaron entre las partes, como se evidencia en los informes de seguimiento del supervisor, sin que la ETB haya procedido a aplicar medidas correctivas, o coercitivas, conforme a lo definido en la cláusula novena del contrato, y al numeral 3.13 de los términos de referencia, en concordancia con la Directiva No. 0612 de 2012, actuaciones que además determinan debilidades, al no aplicar las políticas definidas en la Directiva No. 586 de 2011.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, por cuanto la ETB reconoce que hasta mayo de 2015 se podrá conocer el estado del material entregado al contratista.

4. Por incumplimientos del contratista con las metas de hogares conectables ejecutadas, frente a las programadas y reprogramadas por ETB.

Examinadas las metas programadas mensualmente, frente las ejecutadas, con base en los informes de seguimiento del supervisor, se observó el siguiente comportamiento:

CUADRO 6 META DE HOGARES CONECTABLES BFTEL MODIFICADA

CONCEPTO	AÑO 2014					TOTAL
	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Meta Programada	3.250	5.590	5.590	5.590	5.590	25.610
Meta Reprogramada		4.500	5.000	3.000	3.000	15.500
Meta Ejecutada		704	2.074	1.926	1.944	6.648
% Cumplimiento		15,6%	41.5%	64,2%	64,8%	42,9%
Número conectables faltantes		3.796	2.926	1.074	1.056	8.852

Fuente: ETB – Respuesta a comunicación 210300-49 marzo 17 de 2015 e informes supervisión

Lo anterior, determina que las metas programadas, inicialmente fueron disminuidas en 65,2%, no obstante, la reducción, la ejecución solo alcanzó el 42,9%. El contratista justifica el incumplimiento, señalando como causa principal, los inconvenientes con la asignación de predios que hace ETB en conjuntos residenciales, debido a que las administraciones no les permiten el ingreso a los técnicos (40%), justificación que no procede, si se examina los términos de referencia, donde se define que la obtención de estos permisos

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

debe hacerla el contratista⁴, sin embargo, con este argumento se disminuyeron las metas previstas inicialmente programadas.

En otros casos, se señala que las visitas programadas no se pueden hacer efectivas, debido a que los predios no son viables.⁵, además se presenta dificultad en las comunicaciones, con el Call Center, o para contactar a los clientes agendados, situación que implica devolución de órdenes, por razones que dependen del cliente, o por situaciones administrativas de la ETB, afectando el indicador de efectividad del contratista.

Es importante mencionar que los términos de referencia, en el punto 3.11, exigen al contratista contar con la logística necesaria para la ejecución del objeto del contrato y ocupar personal experimentado y capacitado para las labores a realizar.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, dado que las metas no logradas corresponden a las previstas para el contrato, y no a las metas globales del programa N-PLAY.

5. Falta de objetividad del indicador que mide la efectividad del contratista, el cual hace parte de uno de los tres ANS, con el cual la ETB aplica las Multas.

Revisadas las sanciones aplicadas por la ETB por los incumplimientos en las obligaciones derivadas del contrato, se encuentra que fueron definidos tres (3) ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio): Franja horaria, garantía de instalación de los servicios y efectividad en el aprovisionamiento de hogares conectados⁶.

El siguiente es el cálculo de los ANS.

CUADRO 7 CÁLCULO NIVEL DE SERVICIO

Acuerdo Nivel de Servicio - ANS	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Cumplimiento Franja Horaria	97,6%	97%	90%	89,8%
Garantía Instalación de los Servicios	89,5%	100%	97%	94,2%
Efectividad Aprovisionamiento Hogares Conectados	29,7%	26,1%	34%	30%
Nivel de Cumplimiento Consolidado de ANS	72,3%	74,4%	73,7%	71,3%

⁴ Los términos de referencia en el numeral 3.9 define lo pertinente a los permisos.

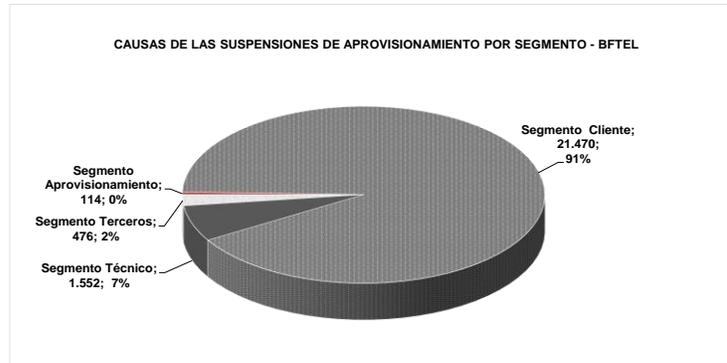
⁵ Por no contar con requisitos como: La factibilidad completa, las cartas de empalmes, nomenclatura catastral y los planos actualizados de recorridos completos desde la T2, entre los mencionados por el consorcio, lo que afecta y retrasa la ejecución y genera la devolución de estos proyectos a la ETB por parte del contratista.

⁶ Al calcular el promedio de los tres indicadores se obtiene el nivel de cumplimiento, que si se ubica por debajo del 90%, se aplica la multa respectiva.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Fuente: ETB – Respuesta a comunicación 210300-ETB-036 del 5 de marzo de 2015

De acuerdo con los resultados, el componente de mayor incumplimiento, fue efectividad, que determinó multas por \$6.077.652, en los cuatro meses, como resultado de calcular el 0.5% del valor de la facturación mensual de la parte incumplida.

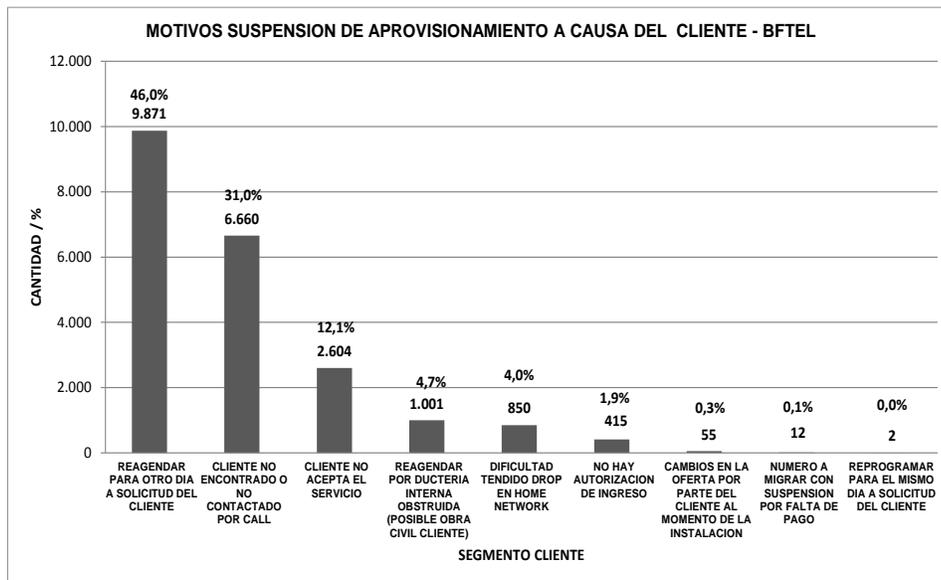


Fuente: ETB – Respuesta oficio 210300-ETB-049 e informes de seguimiento.

GRÁFICA 1

Revisado el indicador diseñado por la ETB para calcular la efectividad de hogares conectados y analizadas las causas que originaron las suspensiones en el proceso de aprovisionamiento, se conoció que el 91% (21.470) son atribuibles al cliente, siendo las principales causas: Solicitud del cliente para reagendar otro día la visita 46% (9.871); el cliente no fue encontrado o no fue contactado por el call 31% (6.660) y el cliente no acepta el servicio 12,1% (2.604), condiciones que no son responsabilidad del contratista, sino que dependen del cliente y/o de la misma ETB. Por lo anterior, no es procedente tomar el total de las solicitudes programadas, sin depurar el numerador del indicador, que permita registrar únicamente las solicitudes que son viables para el contratista y así poder obtener un resultado objetivo para las partes.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



Fuente: ETB – Respuesta oficio 210300-ETB-049 e informes de seguimiento.

GRÁFICA 2

En virtud de los anteriores hechos, se transgreden los literales b, c y d del artículo 4 Directiva interna No. 00612 de julio 13 de 2012; así como los literales a y b del artículo 50 del capítulo segundo, del manual de contratación, situación que afecta la confiabilidad del control interno de la entidad, según Directiva No. 586 de 2011, artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, respecto al indicador de efectividad, por cuanto los argumentos presentados por la ETB, no desvirtúan la observación, dado que para establecer el indicador de efectividad se atribuyen al contratista causas que dependen del cliente (comerciales), o de la ETB (técnicas). De otra parte, se precisa que las normas enunciadas en el párrafo precedente hacen referencia a las observaciones formuladas en los numerales, 2,3,4 y 5.

2.1.3.2. Hallazgo Administrativo Contrato 4600013535

Analizado y evaluado el contrato seleccionado mediante invitación privada, con RENTAMETRIC, suscrito el 10/01/2014, con acta de inicio de 5 de febrero del mismo año, y plazo de ejecución de 6 meses, con “objeto el suministro de herramientas para el uso en el aprovisionamiento y aseguramiento de servicios sobre la red FTTH de ETB requeridas en los grupos No 1, 2 y 7, de acuerdo con las condiciones señaladas en los términos de referencia”, por \$536,9 millones, acta de inicio del 05/02/2014,

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

plazo de ejecución de 6 meses. No tuvo adiciones ni prorrogas. Se estableció la siguiente inconsistencia.

1. Incumplimiento de la cláusula vigésima cuarta del contrato, “*LIQUIDACION: este contrato se liquidará por las partes, dentro de los 3 meses siguientes a su terminación*”.

No obstante, a mayo del 2015, el contrato no se ha liquidado, pese a que según lo pactado se debió liquidar en noviembre de 2014. Al respecto el supervisor del contrato según consta en acta de visita No 10, del 05 de marzo de 2015, manifestó “*se encuentra en etapa de elaboración del acta de liquidación en curso*”

Lo anterior denota debilidades en la gestión de supervisión, en concordancia con lo definido en los términos de referencia, numeral 1.18 de las Condiciones Contractuales numeral 1.18.12, y en las funciones de supervisión, circunstancia que vulnera lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, Ley 489 de 1998; Artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación - Directivas No. 510 y 520 de 2007 00612 y 615 de 2012, Manual de supervisión – Directiva interna 502 de 2006.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, respecto del envío de los documentos soportes que evidencian la liquidación del contrato, dado que la observación hace referencia al incumplimiento del termino pactado para la liquidación del contrato en la cláusula vigésima cuarta del contrato y en los términos de referencia (tres meses).

2.1.3.3 Hallazgo Administrativo Contrato - 4600013723.

Analizado y evaluado el contrato suscrito con COLVATEL, el 24 de enero de 2014, cuyo objeto es “*Organización y administración de los recursos estimados para la ejecución de las actividades de aprovisionamiento, con suministro de algunos materiales en Bogotá, (incluye Soacha), Cundinamarca, meta y demás regiones definidas en el país*”, por \$24.609,6 millones, fecha de inicio 1 enero de 2014, y plazo de ejecución 24 meses, con adición por \$2.242,7 millones, se estableció:

1. Los términos de referencia, son incongruentes, frente a lo definido en el contrato.

Dado que en la Aceptación de oferta solo se incluyeron actividades de aprovisionamiento, mientras que en los términos de referencia se mencionan

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

actividades de aprovisionamiento y Aseguramiento. La ejecución del contrato presenta:

CUADRO 8 ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CONTRATISTA

CANTIDAD DE INSTALACIONES EXITOSAS DISCRIMINADAS SIN AGENDAMIENTO UNICO AÑO 2014	
LB	19.933
TRASLADO EXTERNO LINEA BASICA	4.786
TRASLADO INTERNO LINEA BASICA	160
PBX	157
LINEA PBX	309
CAMBIO DE SERVICIO A PBX LINEA PBX	257
ADSL Masivo	44.628
CAMBIO DE EQUIPO ADSL MASIVO	2.769
TRASLADO DEL SERVICIO ADSL MASIVO	25
TRASLADO EXTERNO LINEA BASICA BA ADSL MASIVO	10.406
TRASLADO INTERNO LINEA BASICA BA ADSL MASIVO	202
Total general	83.632

FUENTE: Información suministrada por el supervisor del contrato mediante acta de visita no 16 del 19/03/2015.

En el ítem Cambio de equipo ADSL masivo, el cual se entiende, como un proceso de Aseguramiento (Cambio por Mantenimiento) y no de Aprovisionamiento.

Debido a que son cambios por reparación de los modem CPE dañados por nuevos, según lo establece el numeral 3.29.15 de los términos de referencia *“Todo cambio de CPEs realizado en el procedimiento de aseguramiento deberá estar asociado a un reporte de falla y/o requerimiento de ETB con un diagnóstico efectivo acerca de las fallas del modem y su respectiva actualización en línea en la base de datos del contratista. En caso de encontrarse diagnósticos erróneos el contratista, a costo propio, deberá hacer las pruebas a los lotes de módem y remitir las causas reales del cambio del CPE en los plazos otorgados por la interventoría.”* (Subrayado fuera de texto).

En virtud de lo anterior se vulneran los principios de planeación administrativa, transparencia, eficacia, eficiencia, definidos en el Manual de Contratación de la ETB, Directiva No. 00612 de 2012, el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, y el control interno de la entidad.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, dado que en la ejecución del contrato se han realizado actividades de aprovisionamiento y aseguramiento, circunstancia que no está acorde con lo pactado en el objeto de la aceptación de la oferta.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.1.3.4. Hallazgo Administrativo Contrato número 4600013728

Analizado y evaluado el contrato Suscrito con SYNERGIS LTDA. Con el objeto de “Prestación de servicios profesionales de asesoría jurídica, técnica y financiera para la valoración y **diagnóstico de las condiciones contractuales que en materia de interconexión y sus asuntos de conexión que tenga la empresa en su condición de proveedor** de servicios de telecomunicaciones de telefonía pública conmutada local; así, como opcionalmente en caso que se requiera por ETB y se negocien las condiciones económicas previamente entre las partes, la prestación de servicios profesionales de representación de ETB para la atención de tramites de solución de conflictos que se deben gestionar o adelantar ante las entidades de regulación, control y vigilancia, o incluso Tribunales de Arbitramento, como resultado de desarrollo de la asesoría relacionada con Modificaciones y conflicto de interconexión, a cargo del contratista de acuerdo con el alcance del objeto del contrato”, por \$400 millones incluido IVA, fecha de suscripción 24 de enero de 2014, de inicio 27 de Febrero de 2014 y plazo de ejecución 5 meses, con prórroga de dos meses, se estableció:

1. *La justificación de la necesidad no se sustentó de manera clara y específica.*

Teniendo en cuenta el objeto del contrato y la relación con las funciones propias del área jurídica, la entidad debió expresar las razones por las cuales no era posible asumir estas actividades con los funcionarios de planta de la entidad, o porque no contaba con profesionales con la idoneidad necesaria para llevar a cabo la valoración, limitándose a mencionar la necesidad de una asesoría externa en asuntos de interconexión, componentes, jurídico, técnico y financiero.

La Procuraduría General de la Nación: “(...) Como lo indica la nota de relatoría 48.47, acerca del análisis de oportunidad y conveniencia para la celebración del contrato señaló: (...) 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.⁷

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, debido a que en el análisis de la necesidad presentado por la ETB, no se percibe en forma expresa y explícita, la justificación del contrato, conforme al artículo 12 del Manual de Contratación, situación que no permitió establecer si era necesario el contrato o si las actividades se hubieran

⁷ Nota Relatoría 48.47

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

podido desarrollar directamente con personal de planta. Este contrato no fue el resultado observado por la auditoría, pues los informes describen los procesos efectuados siendo aspectos conocidos que no generan beneficio, ni aporte a la entidad. Se reitera que ETB tiene sus propias áreas de mediación, interconexión, facturación, conciliación, entre otras que son las áreas responsables de ejecutar el proceso de liquidación, facturación (Pre y Post) y conciliación.

2. Indefinición de la segunda parte del objeto contractual.

En la segunda parte del objeto del contrato se contempla “(...) así, como opcionalmente en caso que se requiera por ETB y se negocien las condiciones económicas previamente entre las partes, la prestación de servicios profesionales de representación de ETB para la atención de tramites de solución de conflictos que se deben gestionar o adelantar ante las entidades de regulación, control y vigilancia, ó incluso Tribunales de Arbitramento, como resultado de desarrollo de la asesoría relacionada con Modificaciones y conflicto de interconexión, a cargo del contratista”, Al respecto la ETB manifestó que esta parte del objeto del contrato tiene el carácter de opcional previo requerimiento por parte de ETB, el que en su momento no se consideró oportuno contratar. Situación que denota falta de precisión en la planeación para la definición del objeto contractual, dado que no se justifica incluir un aspecto incierto, que finalmente no fue requerido.

Estos argumentos presentados por la ETB, permiten evidenciar que no era necesaria esta contratación, por cuanto hay que decir además que del total de contratos de interconexión existentes en su momento (años 2009 a 2013), solo revisaron tres (3), de lo que según análisis del diagnóstico a la fecha no hicieron correctivos concretos, pues la información dada por la entidad es muy genérica, solo se informa que se está conformando un equipo de trabajo interdisciplinario y que cuenta con una dependencia al interior de la compañía que garantizará la implementación y cumplimiento de las obligaciones normativas emitidas y es propulsor de las medidas que se requieran para garantizar el posicionamiento de la compañía como agente del sector y el buen desempeño de la empresa en la prestación de servicios y productos a su cargo. Teniendo en cuenta que el contrato termino en septiembre de 2014 y a la fecha no se observan implementaciones importantes de las observaciones o sugerencias de los entregables, que dicho sea de paso tampoco cumplen con la relación costo - beneficio.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo toda vez que en la definición del objeto contractual se

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

incluyeron actividades opcionales tales como: negociar condiciones económicas entre las partes y requerir la prestación de servicios profesionales de representación a la ETB, para solucionar conflictos relacionados con el tema de interconexión; actividades que no se ejecutaron por cuanto no hubo necesidad de ellas, situación que denota inadecuada planeación con el agravante que el precio del contrato fue global y no permitió identificar el costo de las actividades no requeridas por la ETB.

3. Inefectividad acerca de la utilidad práctica de los cinco (5) entregables.

Por cuanto el contratista se limitó a describir procesos y procedimientos de aspectos ya conocidos por la ETB, tales como: información del contrato de interconexión entre COMUNICACIONES CELULAR COMCEL y ETB de los años 2009 a 2012. Informe que concluye que no existen temas contractuales que deban ser debatidos en las instancias de solución de conflictos subsiguientes como representantes legales o en instancias judiciales o administrativas. Relación de las interconexiones entre RTPBCL de ETB Vs TPBCLD de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. Relación entre RTPBCL de ETB Vs la PBCLD de Orbitel SA, UNE EPM TELCO.

No obstante lo anterior la ETB, manifestó que en la actualidad se conformó un equipo interdisciplinario para revisar la mejor forma para alinear los sistemas de ETB, respecto a los contratos de interconexión.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo por cuanto no fue posible evidenciar el valor agregado obtenido de los cinco (5) entregables debido a que estos describen proceso internos propios de la ETB máxime que la ETB tiene áreas como las mencionadas anteriormente, responsables de ejecutar los procesos de liquidación, facturación (Pre y Post) y conciliación.

4. Ineficacia en las actividades de supervisión del contrato

El contrato no fue liquidado dentro de los términos pactados, pese a que las funciones del supervisor establecen que tiene a su cargo la liquidación del mismo, tal como quedó establecido en la minuta, dentro de los dos (2) meses siguientes a su terminación. La fecha de terminación del contrato fue el 29 de septiembre de 2014 y la fecha de su liquidación fue el 2 de febrero de 2015, no se presentan informes de la supervisión, limitándose a recibir los informes de actividades presentados por el contratista y a firmar las actas de recibo a satisfacción, para efectos de los pagos.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los anteriores hechos, vulneran la Ley 489 de 1998; Artículo 8 Ley 42 de 1993; Manual de Contratación, Directiva Interna 00612 de 2012 y 615 de septiembre de 2012, Manual de supervisión, Ley 142 de 1994. 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 como ya se dijo que sus recursos son públicos.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo por cuanto el contrato fue liquidado en forma extemporánea, incumpliendo lo establecido en el mismo que es ley para las partes. Igualmente, por cuanto no se realizó por parte del supervisor seguimiento de la ejecución del contrato, actividad que se sustituyó con la firma del acta de recibo a satisfacción.

2.1.3.5 Hallazgo Administrativo Contrato 4600011013.

Analizado y evaluado el contrato suscrito con **ASSEENDA SAS, CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIO SAS** el 30 de mayo de 2011, con el objeto de prestar los servicios de: (i) Operación de la función de mesa de servicio de TI para la ETB (Componente 1) y (ii) Operación de la función de mesa de servicio de TI para clientes externos (Componente 2). Por \$3.644 millones. Fecha de suscripción 30 de mayo de 2011, de inicio 03 de Junio de 2011, plazo de ejecución de 3 años. Presenta modificaciones mediante 3 acuerdos: 1. Prórroga por 6 meses se eliminó el SAS70, 2. Desagregación de rangos y 3. Prórroga por 5 meses y adición por \$250 millones, en estudio y 4. Prórroga y adición, según consta en acta 30, del 27 de marzo de 2015, se estableció.

1. Incumplimiento cláusula decima del contrato.

Respecto de las multas y sanciones aplicadas para este contrato, se encontró ineficiencias administrativas, teniendo en cuenta que de la información suministrada por la entidad, “informe de supervisión de enero de 2014” se aplicó la CLAUSULA PENAL COMPENSATORIA, por incumplimiento del tiempo del Gerente de servicio de instalaciones, en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2011, por \$34 millones, descontados en factura de octubre de 2011. Según la ETB, la orden de servicio sale de aplicar el número de tiquetes abiertos, más el valor por resolución. El resultado es el valor correspondiente a la orden de servicio descontando el 20%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Por la constante rotación de personal presentada a febrero de 2012, en varias reuniones realizadas con la participación de la ordenadora del gasto y la dirección de asesoría Jurídica, se acordó el no cobro de las multas por la rotación de personal, al presentar ambigüedad en la medición. Ante la desmejora en la Calidad del Servicio desde mayo de 2012, la ordenadora del gasto solicita que se inicie un nuevo proceso de contratación, no se formuló multa por este incumplimiento, en oficio de diciembre 4 de 2012 el Vicepresidente de Informática comunica al contratista la no aplicación de la multa, a cambio de la entrega de un plan de mejora para evitar que se vuelva a repetir.

Adicionalmente, en los términos de referencia, numeral 1.17., establece: *“CLAÚSULA PENAL COMPENSATORIA. En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones del contratista, se podrá aplicar a su cargo una cláusula penal compensatoria cuyo monto será del 20% del precio del contrato si el incumplimiento es total y proporcional, si es parcial. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje.”*

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, por cuanto en el contrato, como en los términos de referencia (Numeral 1.17), se incluye la Cláusula Penal Compensatoria, así las cosas, lo que afirma la ETB, respecto de que es potestativo aplicarla o no, no es congruente de conformidad con lo pactado. Cláusula que tiene por objeto sancionar por incumplimiento como en efecto ocurrió.

2. Modificaciones -prórrogas y adiciones

De acuerdo a la información suministrada por la entidad⁸, se evidencia que las modificaciones contractuales realizadas no se encuentran previstas en los términos de referencia de la invitación pública No. 10163191. No obstante, el manual de Contratación de la ETB establece en el artículo 40 Modificación del Contrato *“Las modificaciones del contrato podrán modificarse por el Facultado mediante acuerdo suscrito por las partes durante el plazo de ejecución, cuando se presenten circunstancias que lo justifiquen y previo análisis de las consecuencias que dicha decisión genera...”* Subrayado nuestro.

La Cláusula Decima Sexta del contrato, establece: *“(…) MODIFICACIONES CONTRACTUALES: Las modificaciones del contrato relacionadas con el componente 1 serán de competencia exclusiva de la Gerencia de gestión de Servicios de la Vicepresidencia de Informática y con el Componente 2 de la Vicepresidencia Comercial*

⁸ Acta de Visita Administrativa No. 30 de fecha 27/03/2015

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

o de la Vicepresidencia que tenga a su cargo el contrato.” Se observa que solo estipula las competencias de las prórrogas, sin tener en lo previsto en los terminos de referencia.

CUADRO 9 MODIFICACIONES

ACUERDO	FECHA	DETALLE	JUSTIFICACIÓN
Acuerdo No. 1	27-dic-13	(I) Prorrogar en las condiciones pactadas el plazo de ejecución del contrato hasta el 4 de diciembre de 2014 o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra. (II) Eliminar el segundo reporte de SAS70 (Tipo II)	(I) Con los nuevos proyectos de servicio convergentes en ejecución, no es conveniente realizar el cambio de proveedor de Mesa de Servicio sin tener un periodo de transición y capacitación adecuado para ofrecer un servicio eficiente y oportuno sin impactar la operación y durante el periodo de "Ley de Garantías" se llevará a cabo la gestión para sacar un nuevo proceso licitatorio y una vez finalice este periodo emitir y divulgar la oferta publica en el mercado. (II) Con la reestructuración de nuestros procesos se concluyó que con la primera entrega se cubrió las necesidades del contrato en ejecución
Acuerdo No. 2	17-feb-14	Desagregar los rangos del pago del Anexo No. 1 - Relación de precios unitarios para la actividad de gestión de tiquetes abiertos, para el rango 30.001 a 36.000 tiquetes	Por validación de estadísticas de ETB la mayoría de solicitudes se encuentran en este rango y se hace necesario hacer esta desagregación para optimizar el manejo de los recursos de ETB
Acuerdo No. 3	04-dic-14	Prorrogar el plazo de ejecución del contrato (5) meses a partir del 5 de diciembre de 2014 y adicionar el precio del contrato en la suma de hasta 250.000.000 más un IVA de 40.000.000	Durante el mes de Enero de 2015 se llevará a cabo la gestión para sacar un nuevo proceso licitatorio con un nuevo enfoque operacional, una vez finalice este periodo emitir y divulgar la oferta publica en el mercado.

Fuente: Información ETB; Justificación de adición y prórrogas (27/03/2015)

Posteriormente se realizó Acuerdo No. 4 de abril 27 de 2015, por concepto de prórroga por dos (2) meses y adición por \$60 millones, justificado en el tiempo que se toma adelantar un nuevo proceso de contratación con base en el nuevo modelo operativo.

Las modificaciones contractuales, no son congruentes con los términos de referencia, según se observa en el cuadro las justificaciones presentadas para los acuerdos, por cuanto requirieron más tiempo para el periodo de capacitación y transición, para desagregar rangos y para sacar un nuevo proceso, aspectos que no estaban contemplados en el contrato inicial, lo que indica una ineficiente planeación, situación que conlleva a suscribir prórrogas y adiciones.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De conformidad con los hechos, se establece incumplimiento parcial, vulnerando los principios de transparencia, eficacia y eficiencia; artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; Ley 489 de 1998, y el artículo 39 del Manual de Contratación de la ETB, que establece en su artículo 39. “**SANCIONES CONTRACTUALES.-** En todos los contratos que celebre ETB y que sean regidos por este Manual, se deberá pactar *clausula penal moratoria y clausula penal compensatoria sometida al cumplimiento de plazos y términos.* 1. **MULTAS:** Si hay incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida o el 0.5% del precio del contrato por cada día, semana o mes de atraso (...)”

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, toda vez que si bien es cierto las modificaciones fueron requeridas por escrito, no se percibe en los documentos de manera clara y expresa la necesidad de la modificación, con lo cual hubiere sido posible verificar y analizar, a fin de establecer si eran, o no necesarias.

2.1.3.6 Hallazgo Administrativo - Contrato 4600013574

Analizada y evaluada la ejecución del contrato suscrito con UT (BMV-RSC) de prestación de servicios, suscrito el 17 de diciembre de 2013, con fecha de inicio 10 de febrero de 2014, y dos años de ejecución, por \$3,133.0 millones, de los cuales a la fecha se han cancelado \$725. Millones, cuyo objeto es obtener permisos y autorizaciones para tender la fibra óptica en los conjuntos de propiedad horizontal, al igual que el apoyo necesario para facilitar los procesos de despliegue de fibra y conexión de los hogares, en el marco del proyecto estratégico corporativo N-Play. Justificado por ETB bajo el argumento de *dar continuidad al servicio de gestión de permisos de autorización para tender la fibra óptica en los conjuntos de propiedad horizontal del segmento de hogares*”, se estableció:

1. Ineficiencia por el incumplimiento de las metas - obtención efectiva de permisos.

Teniendo en cuenta lo definido en el ítem 3.26 de los términos de referencia del contrato, “Una cantidad de gestores de 76, y por cada gestor 40 permisos o autorizaciones, es decir que la meta en cada mes será de 3.040 permisos efectivos logrados.....” Frente a lo ejecutado a marzo de 2015; se observa que solo se había ejecutado el 12% (4.606 permisos tramitados), debiendo ser aproximadamente 39.520, permisos, en los 13 meses de ejecución del contrato, de 72.960 permisos totales en los dos años de ejecución según el plazo pactado

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2. Ineficacia en la gestión de instalación de fibra óptica, y consecución de clientes.

Con el agravante que de los 4.606 permisos tramitados solo se han instalado 192 conjuntos, es decir solo se tiene el 4% de efectividad sobre los permisos tramitados, de lo anterior se lograron conectar 717 servicios, de los cuales solamente 710 se encuentran activos y facturando, los 7 servicios restantes se encuentran: un servicio asociado a una cuenta facturando, pero sin servicio, 6 servicios no están facturando; de los cuales 4, están retirados por falta de pago (2 tienen provisión de cartera, 1 no tiene saldo y 1 tiene retiro), 2 inactivos y no tienen deuda.

CUADRO 10 SERVICIOS INSTALADOS

ESTADO	SERVICIOS ACTIVOS	SERVICIOS INACTIVOS	TOTAL
No factura	6		6
Si factura	710	1	711
Total	716	1	717

Fuente: Vicepresidencia de Infraestructura ETB.

3. Ineficiencia por la falta de una base de datos que le permita a la ETB, identificar y controlar las zonas en las que se encuentran ubicados los conjuntos residenciales, sobre los que planea a futuro ofrecer el servicio,⁹ con lo cual sea posible programar controlar las actividades que deba ejecutar el contratista, para la obtención efectiva de los permisos.
4. Ineficiencia en la atención al cliente por parte del Contac Center, respecto de la gestión de agendamiento para programar la instalación de los servicios, con base en el indicador de servicios instalados, frente a los permisos se establece falta de oportunidad en la atención al cliente.

Con respecto a lo informado el 25 de marzo de 2015 acerca de que la “ETB entrega al contratista la relación de las direcciones de los predios, sobre los que ETB planea a futuro ofrecer el servicio” (subrayado nuestro), y el 27 de mismo mes y año “Efectivamente en la zona donde se solicitan los permisos y/o autorizaciones, si hay influencia de red de fibra óptica”. Se establece incertidumbre, toda vez que el indicador de permisos logrado, no refleja que los lugares en los que se ha extendido la red cuentan con los permisos efectivos y por ende la consecución de clientes.

⁹ 02-ETB-111-15

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los hechos descritos, denotan ineficiencia e ineficacia en los principios de la gestión administrativa, debido a que la empresa no ha optimizado los permisos logrados por el contratista a través de la consecución de nuevos clientes conectados y facturando, por tanto, los recursos invertidos no han retornado en benéficos económicos para la ETB, situación que vulnera el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes, la circular conjunta No. 34 de 2011, de la Procuraduría General de la Nación y la Auditoría General, artículo 8 Ley 42 de 1993; y el Manual de Contratación Directiva Interna No. 00612 de 2012 de la ETB.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, debido a que no se aportaron nuevos elementos de juicio que permitan desvirtuar lo detectado por este ente de control, en relación con el incumplimiento de las metas por parte del contratista para lo obtención efectiva de los permisos. De otra parte, en cuanto a que los permisos son *“un eslabón de la cadena total prevista en el despliegue de la red de fibra como parte del Proyecto N-PLAY y no contempla la consecución de clientes ni la instalación de los servicios”*, también es cierto que la entidad debió continuar de manera oportuna y eficiente con las actividades de mercadeo y venta, a fin de obtener ingresos para soportar los costos de este contrato, pues de lo contrario significa ineficiencia en el logro oportuno de la cadena total del despliegue de Fibra Óptica. Es pertinente señalar que en dos oportunidades se solicitó la información de la base de datos que le fue entregada al contratista, sin respuesta a estas solicitudes, por tanto resulta inoportuno por parte de la ETB comunicar después de haber concluido el examen sobre la existencia de la *base de datos catastral que identifica los diferentes predios”*

2.1.3.7 Hallazgo Administrativo Contrato Numero 4600013753

Analizado y evaluado el contrato suscrito con Elite Consultora S.A.S, con objeto de *“prestación de los servicios profesionales de asesoría jurídica en materia de derecho administrativo y contractual, y en la estructuración legal de proyectos, en especial apoyando el análisis jurídico de pre pliegos y pliegos de condiciones así como cada una de las etapas de procesos de selección, incluida la asistencia a las audiencias que se presenten en los mismos procesos; así mismo, prestar la asesoría legal en la ejecución de los contratos que suscriba la secretaria general y cuando sea necesario, llevar la representación judicial de aquellas controversias que surjan con ocasión a la ejecución de los mismos”* con fecha de inicio 7 de julio de 2014, por valor de \$60 millones, con adición de \$360 millones, plazo inicial de 6 meses, posteriormente prorrogado por 6 meses más, se estableció:

Según los términos de referencia numeral 2.2 ***“CUBRIMIENTO DE LA OFERTA”*** *“El valor de la oferta presentada, deberá incluir todos los servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Todos los costos, gastos,*

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10

Código postal 111321

PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

honorarios y demás egresos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista deberán quedar incluidos en la oferta económica, precio análisis que efectúe el oferente por su cuenta y riesgo, de manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la propuesta no serán asumidos por ETB, ni cargados a esta de forma alguna”.

1. Cumplimiento parcial del objeto contractual

Se observa no obstante que en el objeto del contrato se formularon varias actividades, la ejecución del mismo solo se orientó a la emisión de tres conceptos, por el valor inicialmente pactado \$60 millones, 1. Concepto jurídico para la defensa de ETB, en actuaciones administrativas por presuntos incumplimientos contractuales 2. Concepto para la modificación. De otra parte, la respuesta presentada por la entidad el 13 de abril de 2015, acerca de la utilidad práctica de los conceptos emitidos por el contratista, no permitió identificar el valor agregado en forma real y material, de los productos del contrato, máxime que la entidad cuenta en su estructura administrativa con la Gerencia Jurídica, la cual debe atender estas necesidades para garantizar la seguridad jurídica de los actos y contratos que la entidad suscriba.

Los hechos descritos denotan falta de proporcionalidad en la determinación del valor del contrato y en la definición del objeto contractual, situación que transgrede lo pactado en el contrato, y el artículo 1602 del Código Civil, teniendo en cuenta que el contrato es ley para las partes. Esta situación denota que el objeto solo era posible cumplirlo parcialmente por cuanto el valor inicialmente pactado, solo alcanzo para el pago de los tres conceptos.

Lo anterior, evidencia inadecuado cumplimiento al principio de planeación consagrado en su Manual de Contratación Directiva 612 de 2012 y lo preceptuado en el artículo 1602 del Código Civil, que refiere que el contrato es ley para las partes, por cuanto a pesar de haberse pactado en el contrato la representación judicial de la empresa en un tiempo y en precio, posterior a ello se suscribe adición por \$360 millones.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, toda vez que lo cuestionado por este ente de control no es por la adición, pues resulta claro que esta circunstancia puede ocurrir, solo que ello debe estar sustentado y justificado entre otros en una racionalidad económica de la misma, la cual alcanzo el 600% frente al valor inicial, con el agravante que la actividad de representación judicial se encontraba incluida en el contrato inicial. De otra parte es cierto que la empresa puede contratar asesores externos y expertos, lo cual debe obedecer a los postulados de su

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

propio manual de contratación, principio de austeridad en el gasto, teniendo en cuenta que el 88,4% de sus recursos son públicos.

2.1.3.8 Hallazgo Administrativo contrato suministro 4600013536.

Analizado y evaluado el contrato suscrito con CAVAR S.A. el 14 de enero de 2014, con fecha de inicio el 21 de febrero del mismo año, terminado en agosto de 2014, sin liquidar a la fecha¹⁰, con el objeto de suministrar herramientas para uso en el aprovisionamiento y aseguramiento de servicios sobre la red de FTTH de ETB.

El suministro de herramientas del grupo 3, se entiende al sangrador de fibra óptica tipo Corning. La contratación se justificó en *“teniendo en cuenta la necesidad de seguir implementando el despliegue de la red N Play y la entrada de las fases de aprovisionamiento y aseguramiento, se requiere ampliar la capacidad operativa de las áreas involucradas con respecto a la adquisición de herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de las labores relacionadas con estas actividades”*. Al respecto se estableció:

1. Ineficacia, por la subutilización de las herramientas para las labores del área de Redes, toda vez que de las 900 herramientas, recibidas por parte del contratista, solo 165 (18%), han sido asignadas así: 95 a igual número de empleados ETB, 10 al laboratorio de F.O., 60 a la supervisora del contrato de servicios masivos de F.O. Cabe aclarar que 29 herramientas se encuentran en las bodegas del área de infraestructura sin ser asignadas a Personal Técnico, y 706 en la bodega de abastecimiento. El control del uso de las herramientas lo realiza COLVATEL.
2. Ineficiencia por cuanto la compra de estas herramientas fue de 900 unidades y ETB cuenta con:
 - 449 Cuadrillas proyectadas; entre Empalmería o Fusión e Instalación, Según el memorando GPGP-0150-2015. Teniendo un 49,9% de posible asignación máxima de sangradoras.
 - 354 personas; entre aprovisionamiento, despliegue, instalación y aseguramiento (mantenimiento), según el memorando GPGP-0099-2015 con corte al 27 de Marzo del 2015. Teniendo un 39,3% de posible asignación máxima de sangradoras.

Situación que indica que la diferencia de herramientas continuaría en bodega.

¹⁰ Acta de visita 5 de marzo de 2015

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De conformidad con hechos descritos se infringe el principio de planeación, conforme lo establece el Manual de Contratación de la ETB, Directiva Interna 612 de 2012, por no haber previsto la necesidad en forma razonable, a fin de evitar el almacenamiento de bienes, que debían estar al servicio de la operación programa N-Play.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como un hallazgo administrativo, el que hace referencia a herramientas en stock, sin estar asignadas para la operación del programa N-Play, tal como se constató en la auditoria, circunstancia que denota que se adquirieron elementos sin haber previsto la necesidad de uso de manera oportuna y eficiente, por lo cual además se incurre en costos de almacenamiento y pólizas de seguro.

2.1.3.9 Hallazgo Administrativo Contrato de Suministro 4600013511

Analizado y evaluado el contrato suscrito con la firma METRICON LTDA, el 3 de enero de 2014, con el objeto de “*Suministro de máquinas de empalme de fibra óptica por fusión para su uso en aprovisionamiento y aseguramiento de servicio de redes de acceso de fibra óptica, incluido el entrenamiento para su operación y el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo*”, por USD\$3.736.603,83, distribuidos en máquinas fusionadoras portátil por USD\$3.674.172,56 y juego electrodos para máquina de empalme por US \$62.431,27, en pesos colombianos \$2.671 millones, para mantenimiento y repuestos \$917,56 millones y \$1.753,44, millones respectivamente. Acta de inicio enero 10 de 2014. Se estableció:

En los términos de referencia se determinó que la cantidad de máquinas “empalmadoras por fusión” eran 1.130 y juegos de electrodos para máquinas de empalme 2.070. La empalmadora se entregará en un Kit, que contiene los siguientes *juegos adicionales de electrodos de repuesto Una pinza para retirar el aislamiento y recubrimiento de los hilos de la fibra Empalmadora de Fusión FITEL referencia S123C con manual de Operación Contador de alta precisión fitel-S326A referencia S326A, Adaptador (EMPALMADORA S178A) FITEL referencia GFP961DA Pelador giratorio de chaqueta 4.5mm -29 mm referencia CST-190 Alcohol isopropilico 3oz referencia MCC FPF03M Paño de limpieza 2X4,24 90 UNI referencia PW-01 Pelador de fibras múltiple 250UM-900UM-FURUKAWA referencia S211B Maletín de transporte FITEL-Empalmadora S178A/S153/S123 referencia FITEL Par sujetadores fibra universal FITEL referencia S712 Batería de lithum FITEL S943 (EMPLAMADORA S177,S178,S153,S123) referencia S9438.*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

1. No se evidenciaron las condiciones y los valores de los repuestos

En los términos de referencia, “Anexo Financiero .1”, se describen las máquinas fusionadoras y el juego de electrodos, mientras que en el “Anexo Financiero No. 2”, se describe el mantenimiento de máquinas de empalme. Lo anterior no incluye los términos de referencia para los valores de los repuestos.

El ítem repuesto aparece incluido, en la elaboración de la minuta del contrato. al respecto la entidad manifestó: *“Toda vez que el suministro de repuestos dependería de la marca que resultara adjudicataria del proceso de contratación, se planeó que su valor no formara parte de la cotización del proveedor por cuanto éste no sería comparable por depender del tipo de máquina que cotizaría cada proveedor. Así las cosas dentro del presupuesto se destinó una partida para ser incluida en el contrato”.*

Con relación a los juegos de electrodos para máquina de empalme queda pendiente la entrega de 1.420 de acuerdo a lo establecido en el contrato. A diciembre 31 de 2014 la empresa no ha cancelado valores por mantenimiento y repuestos.

CUADRO 11 INGRESOS A BODEGA 7 - DICIEMBRE 31 DE 2014

ELEMENTO	REMISION No. 920	REMISION No. 965	REMISION No. 980	REMISION No. 992	REMISION No. 1223	REMISION No. 1264	REMISION No. 1225	TOTALES
EMPALMADORA DE FUSIÓN – FITEL REFERENCIA S123C CON MANUAL DE OPERACIÓN	250	50	50	80	100	370		900
CONTADOR DE ALTA PRECISIÓN FITEL-S326A REFERENCIA S326A	250	50	50	80	100	370		900
ADAPTADOR (EMPALMADORA S178A) FITEL REFERENCIA GFP961DA	250	50	50	80	100	370		900
PELADOR GIRATORIO DE CHAQUETA 4.5MM -29 MM REFERENCIA CST-190	250	50	50	80	100	370		900
ALCOHOL ISOPROPILICO 3OZ REFERENCIA MCC FPF03M	250	50	50	80	100	370		900
PAÑO DE LIMPIEZA 2X4,24 90 UNI REFERENCIA PW-01	250	50	50	80	100	370		900
PELADOR DE FIBRAS MÚLTIPLE 250UM-900UM-FURUKAWA REFERENCIA S211B	250	50	50	80	100	370		900
MALETÍN DE TRANSPORTE FITEL-EMPALMADORA S178A/S153/S123	250	50	50	80	100	370		900
PAR SUJETADORES FIBRA UNIVERSAL – FITEL REFERENCIA S712	250	50	50	80	100	370		900
BATERÍA DE LITHUM FITEL S943 (EMPLAMADORA S177,S178,S153,S123) REFERENCIA S9438	500	100	100	160	200	740		1800
JUEGO ELECTRODOS PARA MÁQUINA DE EMPALME	750	150	150	240	300	1100	650	3350

FUENTE: Datos de la Vicepresidencia de Infraestructura ETB S.A. ESP – Interventoría del Contrato- Elaborado equipo auditor

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 12 DISTRIBUCIÓN DE MAQUINAS FUSIONADORAS Y JUEGO DE ELECTRODOS

CÓDIGO MATERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD ADQUIRIDA	BODEGA ABASTECIMIENTO	ASIGNADA A TRABAJADORES
394-00229	MÁQUINA FUSIONADORA F.O PORTÁTIL	900	511	389
394-00238	JUEGO DE ELECTRODOS PARA MÁQUINA DE EMPALME F.O	2550	1900	650

FUENTE: Vicepresidencia de Infraestructura ETB S.A. ESP – Interventoría del Contrato

CUADRO 13 PAGOS A DICIEMBRE 31 DE 2014.

Cifras en millones de pesos y dólares americanos

FECHA	VALOR	TOTAL CON IVA	US\$	US\$ TOTAL CON IVA
04/02/2014	1.364,46	1.582,80	700.750,03	812.870,04
21/02/2014	287,13	333,07	140.150,00	162.574,00
01/04/2014	287,13	333,07	140.150,00	162.574,00
21/03/2014	459,41	532,92	224.240,00	260.118,40
15/12/2014	2.221,51	2.576,95	1.037.110,00	1.203.047,60
17/12/2014	720,28	835,53	297.200,00	344.752,00
	5.339,94	4.278,47	2.539.600,03	2.945.936,04

FUENTE: Vicepresidencia de Infraestructura ETB S.A. ESP – Interventoría del Contrato

La empresa no ha cancelado valores por mantenimiento y repuestos.

En virtud de lo anterior se establece trasgresión en el Estatuto de Contratación de la empresa, en los literales: a) y e) del Artículo 22. Términos de Referencia “Los términos de referencia deberán ser elaborados previo el inicio de cualquier procedimiento de contratación y contendrá como mínimo los siguientes requisitos: a. La descripción del bien, obra o servicio que se pretende contratar., e. Todas las condiciones necesarias para la celebración y ejecución del contrato y demás asuntos relativos al mismo, como las garantías contractuales”, De la misma forma a la Directiva de la ETB S.A. ESP, Políticas Financieras generales de Contratación, de mayo de 2013, numeral 5.9 Compra de Repuestos y falta de control en las entregas de los elementos del kit de fusionadoras, cláusula Decima Séptima Supervisión del contrato.

Analizada la respuesta, se confirma la observación y se establece como hallazgo administrativo, dado que en lo referente a la inclusión de los “**Repuestos**” en la minuta del contrato, este ítem no quedó incluido en las condiciones previas, así las cosas, los argumentos de la ETB, no son coherentes al afirmar que los repuestos no forman parte de los términos de referencia y al artículo 22 literal e, del Manual de Contratación donde describe, que los Términos de Referencia deben contener: “todas las condiciones necesarias para la celebración y ejecución del contrato y demás asuntos relativos al mismo”.

Respecto de las entregas que realizó el proveedor al almacén de la ETB, de las máquinas fusionadoras, la información entregada por la entidad a la Contraloría para el análisis, no fue clara y completa debido a que la remisión 1223, no se

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

soportó con el folio 3 de 3, el cual permitía identificar las diferencias de entrega de los elementos del KIT.

2.1.3.10 Hallazgo Administrativo Contrato 600013638

Suscrito con la firma TECNOLOGIA DIGITAL SAS el 24 de enero de 2014, y cuyo objeto es *“Adelantar en forma independiente, estable, con su propia empresa y asumiendo todos los costos, gasto y riesgo inherentes tal actividad, el encargo de promover la comercialización de los servicios de ETB y concretamente los planes descritos en la página <http://hogares.etb.com.co> y <http://negocios.etb.com.co>, y dentro de los límites territoriales señalados en la minuta del contrato. Los servicios objetos de comercialización podrán ser modificados, adicionados o suprimidos por la ETB. Para estos efectos, el Agente asume los costos y riesgos que conlleva la operación encargada objeto del presente contrato. La comercialización de los productos y servicios, se realizar de acuerdo con las necesidades que se presenten durante la ejecución del contrato. En consecuencia los productos y servicios objetos de comercialización podrán ser modificados, adicionados o suprimidos por la ETB. Para estos efectos, el Agente asume los costos y riesgos que conlleva la operación encargada objeto del presente contrato”*, con fecha de Inicio marzo 3 de 2014, de terminación, 31 de diciembre de 2014, se estableció.

La remuneración Cláusula Octava: La *“ETB pagará al Agente, como única contraprestación al debido cumplimiento de todas obligaciones a que se compromete en el presente contrato, una remuneración consistente en una comisión que podrá ser modificada en cualquier tiempo por ETB y que se señala en el anexo al presente contrato”*. La comisión consiste en el pago variable que se causará con base en cada venta efectiva del servicio. Se entiende por venta efectiva con derecho a pago de comisión al Agente Comercial, los productos u ofertas vendidas, que sean ingresados a los sistemas front de ETB, que se logre instalar a entera satisfacción de los clientes y se encuentre en el sistema de ETB en “estado completo”. Si la solicitud ingresada no se logra instalar, el Agente Comercial no tendrá derecho a comisión y tampoco será tenida en cuenta para ningún tipo de medición. Para el sistema Front actual Siebel-CRM el estado a tener en cuenta en COMPLETO y en el caso de otros sistemas Front aplicará el estado que asegure que el servicio se instaló y pasó a facturar.

1. Extemporaneidad en la constitución de la póliza.

De conformidad a la Cláusula decima Sexta, la Garantía de Cumplimiento y Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales, estará vigente durante el término de ejecución del contrato, no obstante el contratista suscribió la póliza No. 21-45-101132134 el 7 de abril de 2014, con vigencia abril 7 de 2014, a abril 7 de 2015 respectivamente. Al comparar la fecha de suscripción

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

frente a la fecha de inicio, marzo 3 de 2014, se evidencia que el contrato estuvo sin cubrimiento 34 días.

2. Incumplimiento en las metas del contrato

De conformidad con el Informe de Gestión, el contratista, de un plazo de 10 meses para desarrollar su objeto contractual, solo realizó actividades durante 3 meses, de las metas cumplió el 2.1% en promedio, sin observaciones de la interventoría del contrato. El Supervisor del contrato, adscrito a la Dirección Masivos Indirectos, certifico que el contratista presentó el siguiente comportamiento.

CUADRO 14 GESTIÓN DEL CONTRATISTA

ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Metas Unidades de banda Ancha Hogares	600	600	600	1800
Efectivas	2	23	9	34
Cumplimiento	0,33%	3.83%	1,5%	1,88%

FUENTE: Dirección Masivos Indirectos

Al contratista se le canceló comisión por venta de segmentos hogares así: Marzo \$170.000, abril \$2.195.000 y mayo \$705.000 para un total \$3.070.000. Posteriormente y de conformidad al informe: Actividades Desarrolladas en el Trimestre Marzo a Mayo. Posterior al mes de mayo no se evidenciaron actividades del contratista, ni pagos.

El interventor del contrato observó: *“A pesar de haber mostrado crecimiento en sus solicitudes efectivas, en el mes de abril, el agente siguió presentando falencias operativas en el manejo del proceso de ingresos y en la calidad de ventas así como inconvenientes administrativos de conformidad de la sociedad, esto influyo en los bajos rendimientos”. “El agente comercial sigue presentando falencias en la constancia, disciplina y responsabilidad que el contrato exige hacia la entrega de informes solicitados por la supervisión del contrato, como son reportes diarios de ventas ingresadas y exitosas, informe de ocupación de las parejas asignadas entrega de relación de solicitudes para asignación diarias de parejas”.*

En virtud de lo anterior se vulnera lo establecido en el artículo cuarto del manual de contratación que determina *“Se orienta a exigir que la decisión de contratar a necesidades plenamente identificadas, estudiadas y evaluadas y presupuestada en una etapa anterior al inicio de la contratación por parte de la ETB, evitando que en el desarrollo de los procedimientos de contratación sean el producto de la improvisación o de la mera discrecionalidad de la empresa o de sus trabajadores , desligada del interés corporativo y las*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

necesidades reales de la empresa”, afectando los objetivos del Plan Estratégico, que obliga al posicionamiento y crecimiento de sus nuevos productos.

Analizada la respuesta se ratifica la observación y se establece como hallazgo administrativo, debido a que la ETB, reconoce las debilidades en la supervisión y ejecución del contrato, manifestando además que los controles deben ser mejorados, con el fin de evitar riesgos como el que se presentó en el contrato.

2.1.4 Peticiones Quejas y Reclamos

Analizada y evaluada la gestión realizada por la ETB, a través de los distintos procesos y procedimientos de atención al cliente, implementados y aplicados por la entidad, para la solución oportuna de los servicios solicitados, a través de las peticiones, quejas y reclamos, se estableció:

Como se observa, se evidencia un incremento del 29,8% de las PQR, que los usuarios de los servicios de la ETB presentaron durante el año 2014, con respecto a la vigencia 2013, a través de los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, escrito, página web). Las quejas y los reclamos se incrementaron en un 69,8% y 23,6% respectivamente, situación que denota ineficiencia e ineficacia en la atención al cliente, originada entre otros por la falta de integración y sincronización de los sistemas de información utilizados para procesar la información y/o orientar la gestión a desarrollar.

CUADRO 15 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	2012	2013	VARIACIÓN	2014	VARIACIÓN
Petición de trámites	1.735.155	1.209.559	-30,3%	1.714.818	41,8%
Queja por la calidad de la Atención	5.684	8.005	40,8%	13.591	69,8%
Reclamo	2.931.771	2.600.979	-11,3%	3.215.301	23,6%
Otros (recursos)				11.677	
TOTAL	4.672.610	3.818.543	-18,3%	4.955.387	29,8%

Fuente: Información presentada por ETB en Sivicof.

De 1.714.818 peticiones que se presentaron en el 2014, el 15,2% (260.821) fueron solicitudes de cancelación del servicio.

2.1.4.1 Hallazgo Administrativo por Ineficiencia e Ineficacia en la Atención al Cliente.

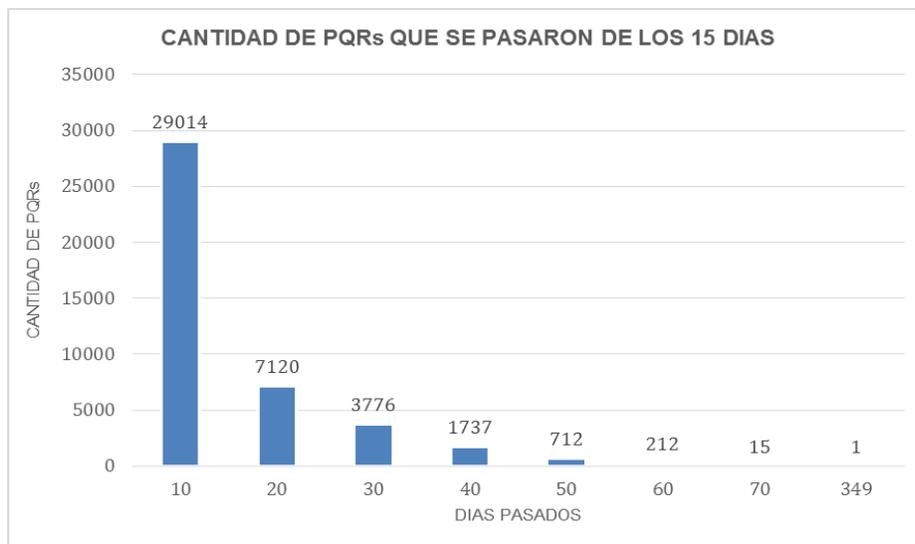
1. Por incumplimiento de los tiempos máximos para dar respuesta a las PQRs dado que según las fechas de radicación y cierre, no dió cumplimiento a lo establecido en el artículo 40 de la Resolución 3066 de

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, “**Término para responder PQR.** Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario. Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.” toda vez que 42.587 PQRs, fueron finiquitadas, por fuera de los términos máximos establecidos.



Fuente: datos ETB
GRAFICA 3

- Del segmento Empresas y Gobierno, se presentaron 12.519 quejas y reclamos, pese a que solo son 12.078 usuarios activos a 31 de diciembre de 2014.

CUADRO 16 PQRs CORPORATIVOS

CONCEPTO	CANTIDAD
QUEJAS	12.054
RECURSOS	465
PETICIONES	9.512
TOTAL	22.031

Fuente: Información suministrada por ETB

- Analizado el archivo de ajustes de facturación del MIR, suministrado por la ETB, se establecieron reclamaciones del usuario por valores

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

facturados y cobrados, por diversas razones, siendo las más frecuentes: inconformidad con el plan tarifario, falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas y por calidad en el servicio y atención al usuario, situación que en la vigencia 2014 generó notas crédito a favor del usuario en contra de la ETB, por \$21.166 millones.

CUADRO 17 TIPOLOGIAS MAS FRECUENTES

QUEJAS	CANTIDAD	NOTAS CREDITO
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO	207.295	(10.408.549.936)
INCONFORMIDAD CON LA MODIFICACIÓN DE LA TARIFA Y PLANES	138.827	(7.404.810.507)
FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR FALLA TÉCNICA	47.726	(590.639.339)
INCONFORMIDAD CON EL CORTE, SUSPENSIÓN, ACTIVACIÓN, RESTABLECIMIENTO, REANUDACIÓN, DESCONEXIÓN, DESACTIVACIÓN, INTERRUPCIÓN Y BLOQUEO DEL SERVICIO	21.954	(830.681.161)
INCONFORMIDAD CON PAGOS NO ABONADOS Y NO ABONO OPORTUNO	13.161	(414.227.566)
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS	10.080	(550.817.782)
INCONFORMIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	8.479	(2.806.477)
NEGACIÓN DE CONSUMOS	7.342	(171.967.746)
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	5.331	(15.000.423)
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4.090	(49.278.567)
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN	3.410	(2.221.340)
INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y ADICIONALES	3.002	(40.094.682)
NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL	2.506	(110.242.434)
INCONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	2.359	(306.026.065)
INCONFORMIDAD CON EL PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2.319	(23.818.121)

Fuente: Información suministrada por ETB

- Por incumplimiento de los indicadores de calidad de atención a usuarios definidos en los artículos 3, 53.1 y 53.2 de la Resolución 3066 de 2011 de la CRC, que reglamentan que por lo menos el 80%, de solicitudes deben ser atendidos en un tiempo no superior a 15 minutos, cuando lo solicitado es en forma presencial, y cuando es en forma telefónica no debe ser superior a 20 segundos, incumplimiento que dio origen a que la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución No. 72939 del 2 de diciembre de 2014, imputara a la ETB, sanción administrativa, por \$1.606.528.000, correspondiente a incumplimientos de los meses de febrero mayo y julio de 2013.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

“Artículo 53. Calidad en la atención al usuario. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario. En todo caso, los proveedores deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, los siguientes indicadores de atención al usuario:

53.1. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 46 de la presente resolución: a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes; b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea. Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos; c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.”

Similar situación se presentó respecto del cumplimiento de los indicadores, de la vigencia 2014, en los meses de enero, febrero, marzo, octubre, noviembre y diciembre, de conformidad con la norma citada, situación que genera riesgo de nueva multa por parte de la SIC.

CUADRO 18 INDICADORES LÍNEAS GRATUITAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Promedio de tiempo de espera de un usuario, en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido	Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos
ene-14	35	75%
feb-14	24	79%
mar-14	30	76%
abr-14	15	83%
may-14	6	89%
jun-14	7	91%
jul-14	3	96%
ago-14	4	95%
sep-14	18	87%
oct-14	24	79%
nov-14	38	75%
dic-14	36	77%

Fuente: Información suministrada por ETB

5. Deficiencias de sincronización e integración en los sistemas de información de la ETB, tales como MIR, SIEBEL, GPNBA, SIMRA,

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10

Código postal 111321

PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

SAAW, al no tener una linealidad y trazabilidad del cliente, lo que genera inconsistencias reiteradas, como incumplimiento de agendas, incertidumbre en los procesos de atención, comercialización, fidelización y retención del cliente entre otros.

6. Inconsistencias en la información reportada por la ETB al equipo auditor de la Contraloría Distrital para los análisis respectivos de la auditoría regular PAD 2015, de las PQRs, de la vigencia 2014, al presentar registros repetidos en el campo nombre del cliente y código de identificación, tal es el caso de los nombres, María Rubio que se repite 4.819 veces, JHHK 18.023 veces, código de identificación 11, se repite 23.011 veces; al respecto manifestó la entidad según consta en acta del 7 de abril, de 2015, que *“Son registros reales que presentan inconvenientes en el maestro de suscriptores, son comodines que no permiten el ingreso del peticionario”*. Lo anterior demuestra las debilidades en la calidad de la información en los sistemas propios de la ETB.

Lo anterior, transgrede lo establecido en la Directiva 586 de 2011 por la cual se adopta la política del Sistema de Control Interno en ETB.

En cuanto a la información detallada de las PQRs, fue necesario por parte de este ente de control requerir en varias oportunidades, por cuanto no se presentaba con todos los datos solicitados y con la calidad necesaria.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como hallazgo administrativo, dado que los tiempos máximos para dar respuesta, fueron obtenidos de la base de datos de PQRs reportada por la ETB al equipo auditor, teniendo en cuenta las fechas de radicación y de finalización.

2.1.4.2 Hallazgo Administrativo con Presunta Incidencia Fiscal

Por las sanciones impuestas por las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios, e Industria y Comercio, por los silencios administrativos positivos, cancelados durante el 2014, por situaciones generadas en varias vigencias, tal como se evidenció en las 35 resoluciones, respecto del nivel de cumplimiento y respuesta de estos PQRs, así como su impacto, se solicitó a la administración mediante requerimientos No.210300-ETB-013 y 210300-ETB-032 del 9, 27 de febrero, 210300-ETB-048, 210300-ETB-051 del 17 de marzo de 2015 y 210300-ETB-065 del 8 de abril de 2015 respectivamente, la relación de multas que ha impuesto la Superintendencia de Industria y Comercio SIC y la Superintendencia de Servicios Públicos a ETB y los valores pagados por ETB

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

por multas en firme.

CUADRO 19 MULTAS PAGADAS 2014 A SUPERINTENDENCIAS

No.	Resolución Sancionatoria	Fecha Resolución Sancionatoria	Valor Multa	Valor Total Pagado	Fecha de Consignación ETB
1	62596	25/10/2012	\$ 17.001.000,00	\$ 17.001.000,00	03/01/2014
2	8576	28/02/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	10/06/2014
3	6479	25/02/2013	\$ 88.425.000,00	\$ 88.425.000,00	10/06/2014
4	3620	31/01/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	10/06/2014
5	52986	31/08/2012	\$ 17.001.000,00	\$ 17.001.000,00	10/06/2014
6	74612	30/11/2012	\$ 28.335.000,00	\$ 28.335.000,00	10/06/2014
7	4948	10/06/2001	\$ 129.415.000,00	\$ 296.881.556,00	30/05/2014
8	5992	22/08/2001	\$ 138.138.000,00	\$ 215.217.626,60	04/07/2014
9	4949	10/07/2001	\$ 186.186.000,00	\$ 291.202.334,00	22/08/2014
10	3605	31/01/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	02/09/2014
11	34820	31/05/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	11/09/2014
12	39401	28/06/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	19/09/2014
13	37641	24/06/2013	\$ 21.811.500,00	\$ 21.811.500,00	19/09/2014
14	2384	30/01/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	19/09/2014
15	37557	24/06/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	19/09/2014
16	34713	31/05/2013	\$ 58.950.000,00	\$ 58.950.000,00	19/09/2014
17	45686	31/07/2013	\$ 58.950.000,00	\$ 58.950.000,00	26/09/2014
18	14114	22/03/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	09/10/2014
19	39383	28/06/2013	\$ 58.950.000,00	\$ 58.950.000,00	30/09/2014
20	8148	28/02/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	16/10/2014
21	24526	30/04/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	23/10/2014
22	53234	30/08/2013	\$ 26.527.500,00	\$ 26.527.500,00	27/10/2014
23	55917	24/09/2013	\$ 58.950.000,00	\$ 58.950.000,00	21/11/2014
24	60513	18/10/2013	\$ 58.950.000,00	\$ 58.950.000,00	21/11/2014
25	53238	30/08/2013	\$ 56.002.500,00	\$ 56.002.500,00	21/11/2014
26	59392	28/09/2012	\$ 141.675.000,00	\$ 141.675.000,00	27/11/2014
27	56292	26/09/2013	\$ 29.475.000,00	\$ 29.475.000,00	28/11/2014
28	3617	31/01/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	01/12/2014
29	67179	28/11/2011	\$ 21.959.600,00	\$ 21.959.600,00	17/12/2014
30	33354	30/05/2012	\$ 113.340.000,00	\$ 113.340.000,00	17/12/2014
31	8666	18/02/2013	\$ 24.169.500,00	\$ 24.169.500,00	19/12/2014
32	56302	26/09/2013	\$ 11.790.000,00	\$ 11.790.000,00	24/12/2014
33	60957	21/10/2013	\$ 56.002.500,00	\$ 56.002.500,00	26/12/2014
34	58489	30/09/2013	\$ 70.740.000,00	\$ 70.740.000,00	29/12/2014
35	58460	30/09/2013	\$ 63.666.000,00	\$ 63.666.000,00	29/12/2014
Se pagó en el año 2014				\$	2.151.837.116,60

Fuente: información ETB y Superintendencia

CUADRO 20 SANCIONES CANCELADAS EN EL 2014

	CAPITAL	INTERESES	TOTAL
VALOR PAGADO POR ETB A SUPERINTENDENCIAS SSPD Y SIC	1.802.274.600	349.562.517	\$ 2.151.837.116
VALOR PAGADO DESDE SEPTIEMBRE 30 DE 2014			\$ 829.925.600
VALOR RECUPERADO con CCA ETB			\$ 215.516.667
NETO PAGADO POR ETB			\$ 614.408.933
PARTICIPACION ETB EN D.C.			88.4%
TOTAL RESPONSABILIDAD FISCAL ETB			\$ 543.137.496.77

Fuente: Datos SSPD – SIC y ETB

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

En la vigencia 2014, la ETB S.A E.S.P., pagó por concepto de sanciones impuestas por las Superintendencias competentes, por silencios administrativos positivos imputables a la administración y a los contratistas ejecutores de la función de atención y trámite de PQRs, por la deficiente gestión del proceso, un valor total de \$ 2.151.837.116 pesos, de los cuales \$349.562.517 pesos corresponden a intereses de mora causados desde la fecha de la imposición de las multas hasta las fechas de pago.

En el informe anterior de Auditoria Especial de Contratación de diciembre de 2014 se presentó las multas canceladas por ETB hasta septiembre 30 de 2014, por lo tanto en esta auditoria solo se tiene en cuenta para la responsabilidad fiscal el valor de las multas canceladas desde esa fecha (septiembre 30 de 2014) hasta el 31 de diciembre de 2014, por valor de \$829.925.600.

La gestión de la empresa para recuperar parte de los valores pagados de las citadas multas, con el contratista Contac Center Américas, luego de efectuar reuniones de concertación, logró recobrar un valor de \$215.516.667 pesos; y una vez descontada la recuperación, el neto pagado es de \$614.408.933.

Teniendo en cuenta el porcentaje de participación del Distrito en la ETB S.A E.S.P., correspondiente al 88,4% de las acciones, representadas en acciones ordinarias públicas, la correspondencia del valor pagado por concepto de multas, por causas imputables a la gestión de la ETB S.A E.S.P., es de \$543.137.496.77, pesos, los cuales configuran un presunto detrimento al patrimonio público del Distrito Capital en dicha cuantía.

Por lo anterior, la administración incurre en una presunta gestión fiscal Antieconómica contraviniendo lo preceptuado en los artículos 3º y 6º de la Ley 610 de 2000, el numeral 12 del Artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 y los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política.

El proceso de trámite y gestión de los PQRs, por parte de la ETB, sigue siendo ineficiente e ineficaz, además de ser antieconómico, en razón a cifras e indicadores negativos relacionados con el proceso.

Analizada la respuesta se confirma la observación y se establece como hallazgo administrativo, pues si bien es cierto, que la ETB, por ser una empresa proveedora de telecomunicaciones no puede garantizar una calidad en un 100%, también lo es que en la vigencia 2014, las quejas y reclamos se incrementaron en un 69.8% y 23% respectivamente, con respecto a la vigencia

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2013, situación que denota que la ETB, no mitigó los riesgos por las debilidades en el proceso de atención al cliente.

2.2. COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS

2.2.1. Evolución de la empresa frente al sector telecomunicaciones.

2.2.1.1. El sector de las telecomunicaciones en Colombia.

En el presente acápite de este informe, se relacionan las variaciones del comportamiento del mercado de los diversos servicios de TIC's en el país, en los cuales participa la ETB S.A ESP, tales como telefonía fija, telefonía móvil, internet fijo (Banda ancha y dedicado), internet móvil y televisión paga por suscripción, analizando las tendencias de crecimiento de usuarios en el periodo 2006 a 2014.

A continuación, se relaciona el total anual nacional de suscriptores por tipo de servicio del periodo 2006-2014.

CUADRO 21
COLOMBIA: TOTAL SUSCRIPTORES POR TIPO DE SERVICIO 2006-2014

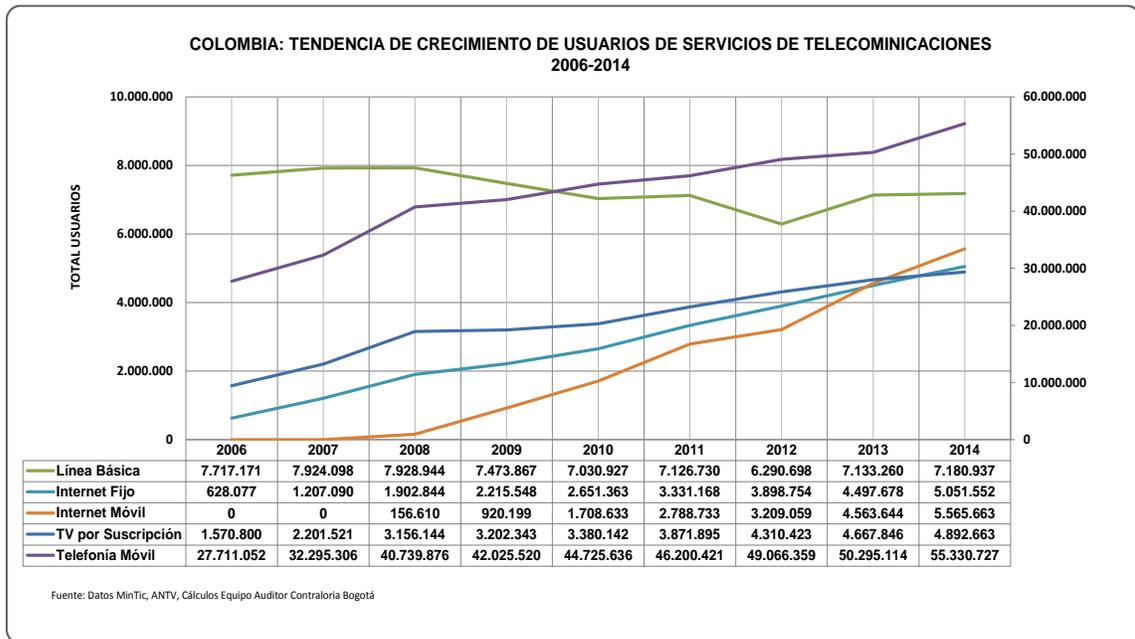
Año	Línea Básica	Telefonía Móvil	Internet Fijo	Internet Móvil	TV por Suscripción
2006	7.717.171	27.711.052	628.077	0	1.570.800
2007	7.924.098	32.295.306	1.207.090	0	2.201.521
2008	7.928.944	40.739.876	1.902.844	156.610	3.156.144
2009	7.473.867	42.025.520	2.215.548	920.199	3.202.343
2010	7.030.927	44.725.636	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	7.133.260	50.295.114	4.497.678	4.563.644	4.667.846
2014	7.180.937	55.330.727	5.051.552	5.565.663	4.892.663

Fuente: Datos Históricos MinTic. Cálculos Equipo Auditor.

TV: Datos ANTV

Como se puede apreciar, en el país el comportamiento de la penetración del mercado de los servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil, internet banda ancha, internet móvil y televisión por suscripción han presentado una tendencia creciente en cuanto a suscriptores. La excepción, es la telefonía fija o básica la cual desde el 2008 hasta el 2012 presentó una tendencia decreciente y de estabilidad y crecimiento entre el 2012 y 2014 con una leve recuperación.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 4

Al cierre del 2014, se puede observar que el número de usuarios de internet fijo (Banda ancha y Dedicado) con 5.051.552 abonados y Televisión por suscripción con 4.892.663 suscriptores, presentan una tendencia a la paridad, sólo separada por 158.889 usuarios, esto se explica por la disposición en los hogares a adquirir servicios en combo; dúos o tríos, dada la estrategia de comercialización en el mercado de competencia entre los diversos operadores.

**CUADRO 22
ÍNDICES PERIÓDICOS DE PENETRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC's EN COLOMBIA**

PERIODO	Línea Básica	Telefonía Móvil	Internet Fijo	Internet Móvil	TV por Suscripción
2006-2014	-6,95	99,67	704,29	0,00	211,48
2007-2014	-9,38	71,33	318,49	0,00	122,24
2008-2014	-9,43	35,81	165,47	3.453,84	55,02
2009-2014	-3,92	31,66	128,00	504,83	52,78
2010-2014	2,13	23,71	90,53	225,74	44,75
2011-2014	0,76	19,76	51,65	99,58	26,36
2012-2014	14,15	12,77	29,57	73,44	13,51
2013-2014	0,67	10,01	12,31	21,96	4,82

Fuente: Datos Históricos MinTic. Cálculos Equipo Auditor.

TV: Datos ANTV

De acuerdo con lo observado de los índices de penetración del mercado en el periodo 2006-2014 el servicio de línea básica ha perdido un 6,95% de sus

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

suscriptores que equivalen a 536.234 líneas, al pasar de 7.717.171 líneas instaladas en 2006 a 7.180.937 al cierre del 2014. En el último año 2013-2014 el índice de mercado presentó una recuperación del 0,67%, incrementó reflejado en 47.667 nuevas líneas en servicio.

Por el contrario, la penetración de la telefonía móvil casi se duplicó en el periodo 2006-2014 con un incremento del 99,67% al pasar de 27.711.052 usuarios en el 2006 a 55.330.727 en el 2014.

En el país, el servicio de telefonía móvil al cierre del 2014 alcanzó una penetración del mercado del 116,09%, lo cual representa una saturación del mercado al alcanzar una cobertura mayor al 100,0% de la población proyectada¹¹.

El internet fijo (banda ancha), en el periodo 2006-2014 presentó un crecimiento del 704,29%, al pasar de 628.077 usuarios en el 2006 a 5.051.552 en el 2014, siendo el servicio de mayor dinámica de crecimiento comparativamente con los demás servicios ofertados en el sector telecomunicaciones.

Los logros en la penetración del mercado de este servicio han sido jalonados por las políticas del Estado a través del Min-Tic mediante el Programa Vive Digital, el cual ha superado las metas previstas por el actual gobierno en la cobertura proyectada de potenciales usuarios, por ejemplo, en el 2010, 50 de cada 100 habitantes, es decir, 50% de la población, usaba Internet. *“...Al inicio del cuatrienio, el Gobierno se trazó la meta del 64% de usuarios con Internet al finalizar el 2014. La meta se logró y se sobrepasó, ya que al cierre de la vigencia 2014 el 66,07% de los colombianos son usuarios de Internet. ...En el periodo 2010- 2014 la conectividad en los hogares creció un 259%, al pasar del 17% en 2010 al 44% a junio de 2014.”*¹²

El internet móvil comienza su incursión como nueva tecnología en el año 2008, con un total de 156.610 usuarios al final del citado año. Entre el periodo 2008-2014 el índice de penetración de mercado presentó un crecimiento del 3.453,84% al alcanzar en el 2014 un total de 5.565.663 usuarios, con una variación absoluta de 5.409.053 usuarios.

Durante el último año, 2013-2014 la penetración de este servicio alcanzó un crecimiento relativo del 21.96% es decir 1.002.019 usuarios nuevos. La dinámica del crecimiento de este servicio se disparó durante los 2 últimos años 2012-2014, al pasar de 3.209.059 usuarios en el 2012 a 5.565.663 al cierre de la vigencia 2014, lo que reflejó un crecimiento del 73.44%, es decir, 2.356.604

¹¹ DANE Población proyectada 2014: 47.661.368

¹² Min-Tic: Plan Vive Digital 2014.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

nuevos usuarios. Dicho crecimiento está sustentado en la penetración de nuevas tecnologías y la generación de ofertas de servicios convergentes a mejores precios por la competencia en el mercado.

Con respecto a la televisión por suscripción, de año 2006 al 2014 ha presentado una variación relativa del 211.48%, al pasar de 1.570.800 usuarios en el 2006 a 4.892.663 al cierre del 2014, es decir 3.321.863 nuevos usuarios. Durante el último año 2013-2014 se alcanzó un total de 224.817 nuevos suscriptores, es decir una variación relativa del 4.82%.

A continuación se presentan las variaciones y/o crecimiento de abonados de los servicios analizados en el período 2012-2014, al igual que los índices de penetración en el mercado nacional, de acuerdo con los datos de población proyectada por el DANE para el 2014.

CUADRO 23
COLOMBIA: TENDENCIA CRECIMIENTO DE USUARIOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO 2012-2014

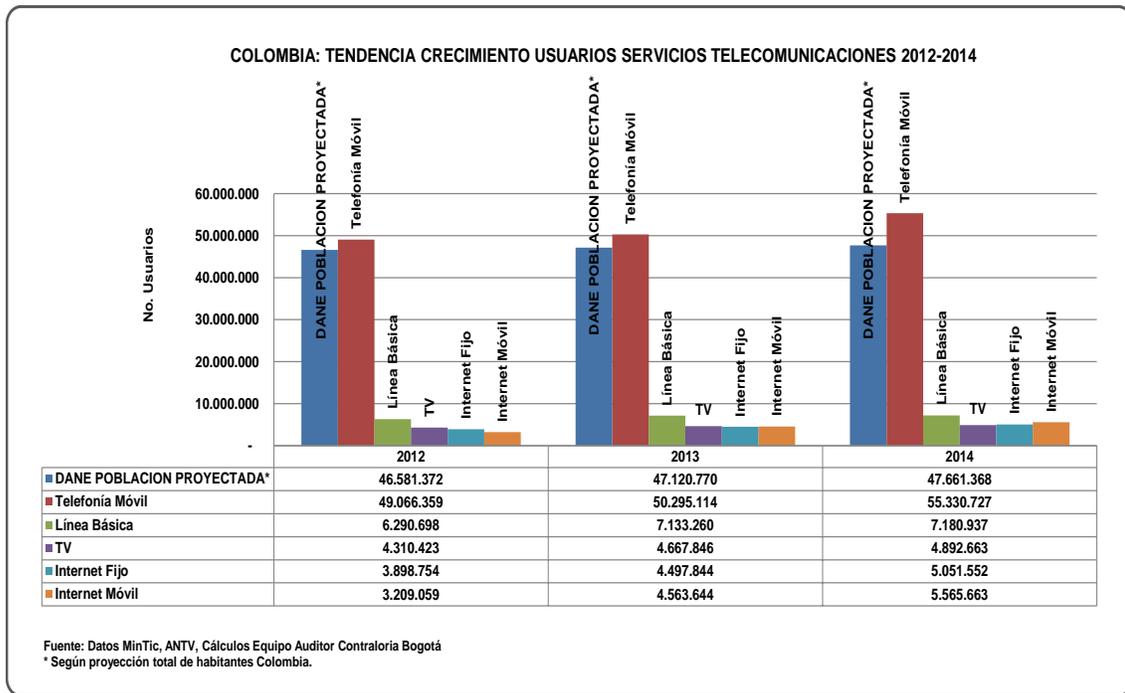
TIPO DE SERVICIO	TOTAL USUARIOS			VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
Telefonía Móvil	49.066.359	50.295.114	55.330.727	1.228.755	2,50	5.035.613	10,01	116,09
Línea Básica	6.290.698	7.133.260	7.180.937	842.562	13,39	47.677	0,67	15,07
Internet Fijo	3.898.754	4.497.844	5.051.552	599.090	15,37	553.708	12,31	10,60
Internet Móvil	3.209.059	4.563.644	5.565.663	1.354.585	42,21	1.002.019	21,96	11,68
TV	4.310.423	4.667.846	4.892.663	357.423	8,29	224.817	4,82	10,27
DANE POBLACION PROYECTADA*	46.581.372	47.120.770	47.661.368					

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

* Según proyección total de habitantes Colombia.

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

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 5

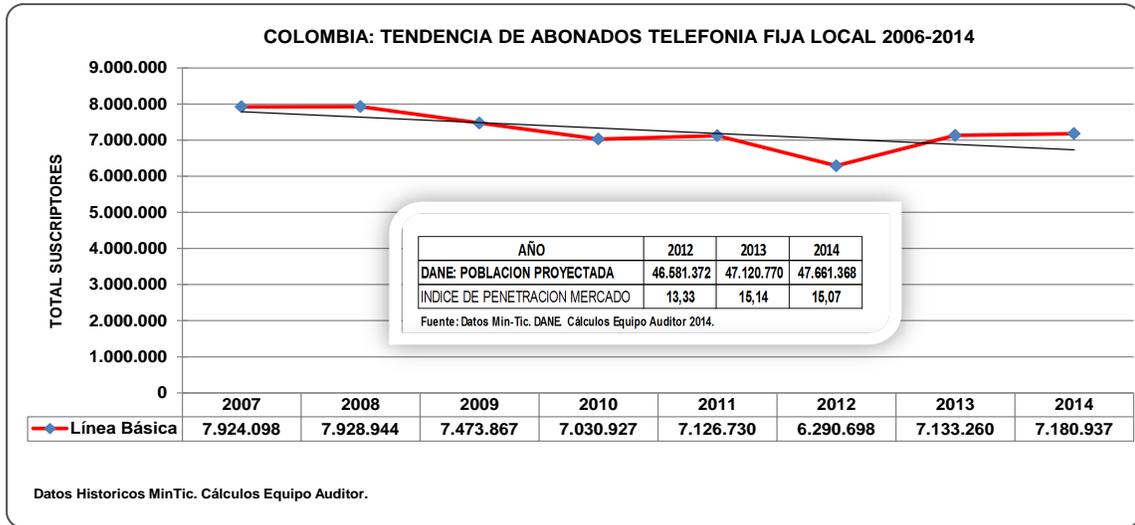
2.2.1.1.1. Telefonía fija local a nivel nacional.

La telefonía fija en el mercado nacional al cierre del 2014 contó con 7.180.937 usuarios. La dinámica de mercado a nivel nacional de este servicio tiene la tendencia a disminuir su cantidad de usuarios, como es la tendencia a nivel mundial, esto principalmente en razón a la llegada de nuevas tecnologías de la comunicación que desplazan la utilización de la línea fija en los hogares.

Al cierre del 2014, la línea básica presenta un crecimiento del 0,67% con respecto al 2013, presentando una tendencia de estabilización. Actualmente, el índice de penetración para este servicio en el país es del 15,07% reflejando un leve descenso con respecto a la vigencia 2013 donde se alcanzó el 15,2%.

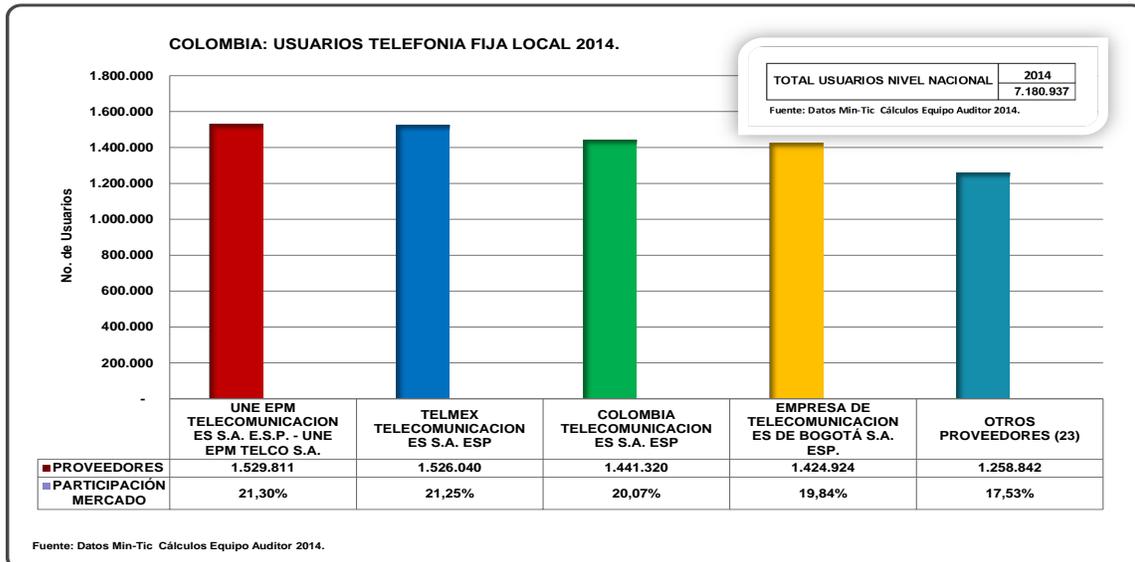
La empresa UNE-EPM Telecomunicaciones tiene una participación de un segmento del mercado del 21,30% con 1.529.881 líneas facturando y/o usuarios activos. Le sigue la Empresa TELMEX Comunicaciones S.A ESP, con una cuota de mercado del 21,25%, es decir 1.526.040 usuarios.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 6

La empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP participa del 20.70% del mercado nacional, con un total de 1.441.320 usuarios. La ETB. S.A. ESP es la cuarta operadora en el ranking nacional del mercado de este servicio con un total de 1.424.924 abonados, es decir el 21.45%. Los demás operadores (23), tienen el restante 19.09% de segmento de mercado conformado por 1.258.842 clientes.



GRAFICA 7

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Como se puede apreciar el servicio de telefonía fija o local en Colombia, es un mercado compartido entre cuatro operadores con porciones de mercado que oscilan entre el 19.84% y 21.30%. La ETB hasta el 2012 fue el líder de este segmento de mercado, pero en los dos últimos años perdió ese liderazgo por la sucesiva pérdida de usuarios.

En los dos últimos años 2012-2014, es relevante la recuperación de un gran segmento de mercado por parte de la empresa TELMEX Telecomunicaciones S.A. ESP; al pasar de 889.217 usuarios en el 2012 a 1.526.040 al finalizar el 2014, lo que representa una variación relativa del 71.6%, esto debido a su política de comercialización de servicios para sus nuevos usuarios, ofreciendo como un agregado la línea básica por la adquisición de los servicios de televisión e internet.

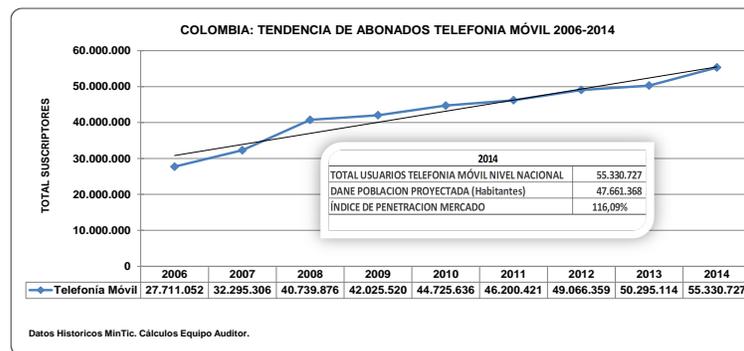
CUADRO 24 TENDENCIA DE MERCADO DE TELEFONIA FIJA LOCAL 2012-2014 EN COLOMBIA

PROVEEDORES	LÍNEAS EN SERVICIO			PARTICIPACIÓN MERCADO			VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - UNE EPM TELCO S.A.	1.222.988	1.615.363	1.529.811	19,70%	22,65%	21,30%	392.375	32,08	(65.552,0)	-6,30	3,21
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	889.217	1.184.880	1.526.040	14,32%	16,61%	21,25%	295.663	33,25	341.160,0	28,79	3,20
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	1.270.080	1.476.253	1.441.320	20,46%	20,70%	20,07%	206.173	16,23	(34.933,0)	-2,37	3,02
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	1.641.147	1.529.879	1.424.924	26,43%	21,45%	19,84%	(111.268)	-6,78	(104.955,0)	-6,86	2,99
OTROS PROVEEDORES (23)	1.184.897	1.326.885	1.258.842	19,09%	18,60%	17,53%	141.988	11,98	(68.043,0)	-5,13	2,64
TOTAL USUARIOS NIVEL NACIONAL	6.208.329	7.133.260	7.180.937	100,00%	100,00%	100,00%	924.931	14,90	47.677,0	0,67	15,07
DANE POBLACION PROYECTADA	46.581.372	47.120.770	47.661.368								
TOTAL PENETRACION MERCADO	13,33	15,14	15,07								

Fuente: Datos Min-Tic. Cálculos Equipo Auditor 2014.

2.2.1.1.2. Telefonía móvil a nivel nacional.

La telefonía móvil, del 2013 a 2014 presento un crecimiento del 9,72%, es decir 4.902.588 nuevos usuarios, llegando a una cobertura o índice de penetración del 116,09% del total de la población al cierre del 2014, es decir se tiene un mercado saturado en este servicio.



GRAFICA 8

Al cierre de la vigencia 2014, el mercado de la telefonía móvil está liderado por la compañía Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A, que acapara el 53.81%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

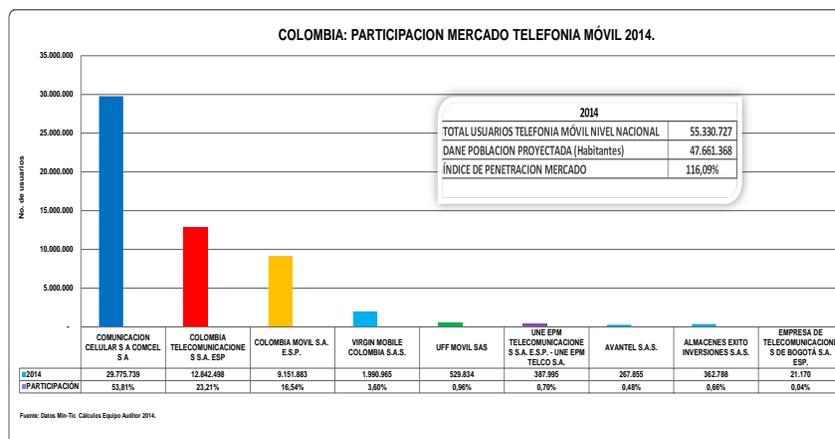
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

del mercado colombiano facturando a 29.775.739 usuarios. De la vigencia 2013 a 2014 logró una captación de 798.440 abonados, es decir una variación positiva del 2.76%. Sin embargo, del 2012 a 2013 había perdido 1.393.784 usuarios que le representaban el 4.59% de su mercado.

El segundo operador del mercado de la telefonía móvil es la empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP con 12.842.498 usuarios que representan el 23.21% del mercado, le sigue la compañía Colombia Móvil S.A. ESP, que tiene el 16.54% del mercado representado en 9.151.883 usuarios.

El cuarto operador es Virgín Mobile Colombia S.A.S, que con innovadoras estrategias de mercado incursionó en el 2013 cerrando dicha vigencia con 573.692 suscriptores, logrando además un crecimiento relativo del 247.04% entre 2013 y 2014 captando 1.417.273 nuevos abonados, cerrando el año con un total de 1.990.965 usuarios que representan el 3.60% del mercado Colombiano.

Los demás operadores tienen el restante 2.84% del mercado nacional que suma 1.569.642 de usuarios. Al cierre del 2014 tiene cada uno menos del 1.0% de mercado, Uff Móvil S.A.S el 0.96% (529.834 usuarios); UNE EPM TELCO S.A el 0.70% (387.995 usuarios); Almacenes Éxito Inversiones S.A.S con el 0.66% es decir 362.788 usuarios; Avantel S.A.S con el 0.48% es decir 267.855 usuarios y ETB S.A. ESP con el 0.04% del mercado con 21.170 usuarios.



GRAFICA 9

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

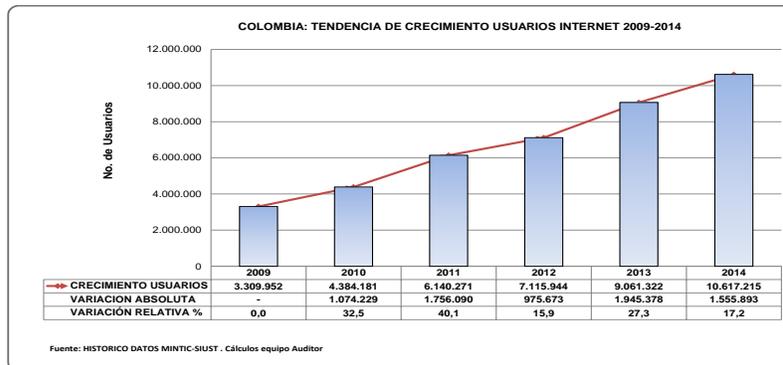
**CUADRO 25
COLOMBIA: TENDENCIA DE MERCADO TELEFONIA MÓVIL 2012-2014**

EMPRESA	ABONADOS EN SERVICIO			PARTICIPACIÓN			VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A	30.371.083	28.977.299	29.775.739	61,84%	57,46%	53,81%	-1.393.784	-4,59	798.440	2,76	62,47
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	11.703.632	12.121.734	12.842.498	23,83%	24,04%	23,21%	418.102	3,57	720.764	5,95	26,95
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	6.613.734	7.640.237	9.151.883	13,47%	15,15%	16,54%	1.026.503	15,52	1.511.646	19,79	19,20
VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.	-	573.692	1.990.965	0,00%	1,14%	3,60%	573.692	100,00	1.417.273	247,04	4,18
UFF MOVIL SAS	328.663	402.350	529.834	0,67%	0,80%	0,96%	73.687	22,42	127.484	31,68	1,11
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - UNE EPM TELCO S.A.	49.247	326.121	387.995	0,10%	0,65%	0,70%	276.874	562,21	61.874	18,97	0,81
AVANTEL S.A.S.	-	193.297	267.855	0,00%	0,38%	0,48%	193.297,0	100,00	74.558	38,57	0,56
ALMACENES EXITO INVERSIONES S.A.S.	-	146.595	362.788	0,00%	0,29%	0,66%	146.595,0	100,00	216.193	147,48	0,76
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	43.863	46.814	21.170	0,09%	0,09%	0,04%	2.951,0	6,73	-25.644	-54,78	0,04
TOTAL USUARIOS NIVEL NACIONAL	49.110.222	50.428.139	55.330.727	100,00%	100,00%	100,00%	1.317.917,0	2,68	4.902.588	9,72	116,09
DANE POBLACION PROYECTADA	46.581.372	47.120.770	47.661.368								
PENETRACION MERCADO	105,43	107,02	116,09								

Fuente: Datos Min-Tic Cálculos Equipo Auditor 2014.

2.2.1.1.3. Internet a nivel nacional.

El mercado del servicio de internet es uno de los de más dinámico crecimiento en el sector de las TIC's en Colombia, al cierre del 2014 contó con 10.617.215 suscriptores, de los cuales 5.051.552 (47.6% del mercado) fueron abonados a internet fijo dedicado de banda ancha y 5.565.663 (52.4% del mercado) a internet móvil.



GRAFICA 10

Los usuarios de internet en el periodo 2013-2014 aumentaron el 17.2% con 1.555.893 nuevos suscriptores.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 26
COLOMBIA: SERVICIO DE INTERNET A NIVEL NACIONAL 2013-2014

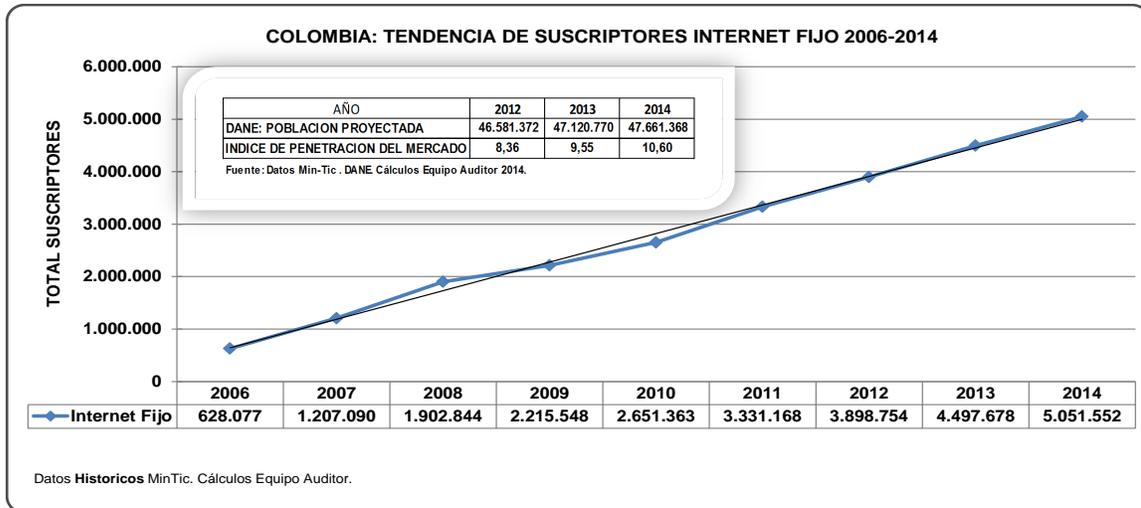
TIPO DE SERVICIO	2013		2014		2013		2014	
	SUSCRIPTORES		SUSCRIPTORES		VARIACIONES		PARTICIPACIÓN DEL MERCADO	
SUSCRIPTORES DE INTERNET				ABSOLUTA	RELATIVA	INDICE PENETRACION DEL MERCADO		
TOTAL	9.061.322	10.617.215	1.555.893	17,2	100,0%	100,0%	19,2%	22,3%
Banda Ancha Vive Digital	8.215.780	9.891.506	1.675.726	20,4	90,7%	93,2%	17,4%	20,8%
Otras conexiones	845.542	725.709	(119.833)	(14,2)	9,3%	6,8%	1,8%	1,5%
SUSCRIPTORES POR TIPO DE ACCESO								
INTERNET FIJO DEDICADO	4.497.678	5.051.552	553.874	12,3	49,6%	47,6%	9,5%	10,6%
Internet fijo dedicado	4.497.844	5.051.552	553.708	12,3	49,6%	47,6%	9,5%	10,6%
INTERNET MÓVIL	4.563.644	5.565.663	1.002.019	22,0	50,4%	52,4%	9,7%	11,7%
Internet móvil 2G	759.598	679.083	(80.515)	-10,6	8,4%	6,4%	1,6%	1,4%
Internet móvil 3G	3.804.046	3.751.593	(52.453)	-1,4	42,0%	35,3%	8,1%	7,9%
Internet móvil 4G	158.118	1.134.987	976.869	617,8	1,7%	10,7%	0,3%	2,4%
SUSCRIPTORES INTERNET FIJO POR ANCHO DE BANDA								
Banda ancha	4.430.946	4.936.169	505.223	11,4	48,9%	46,5%	9,4%	10,4%
Banda angosta	66.732	115.383	48.651	72,9	0,7%	1,1%	0,1%	0,2%
DANE: POBLACION PROYECTADA	47.120.770	47.661.368						

Datos población proyectada: DANE: Visor. <https://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion>. 47.120.770 Habitantes al cierre de 2013 y 47.661.368 a 2014.

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

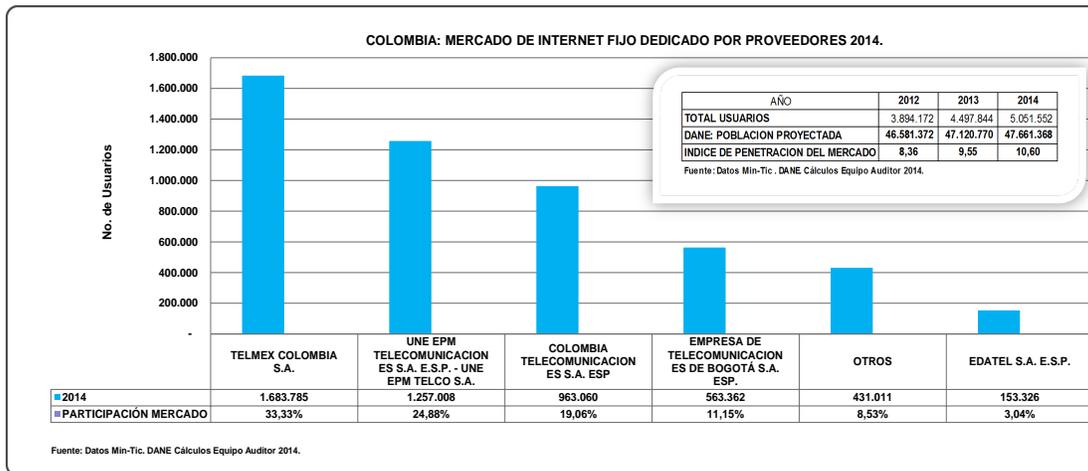
2.2.1.1.3.1. Internet Fijo.

En el periodo 2013-2014, el internet fijo (banda ancha y dedicado) en el país, aumento sus usuarios en 553.874, es decir en un 12.3%. El índice de penetración del mercado alcanzó el 10.6%



GRAFICA 11

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 12

El mercado del internet fijo está liderado por Telmex Colombia S.A, que tiene el 33.33% del mercado con 1.683.785 usuarios, le sigue la compañía UNE-EPM TELCO S.A, que cuenta con 1.257.008 suscriptores lo que le representa el 24.88% del mercado nacional de este servicio. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP tiene el 19.06% del mercado con 963.060 usuarios. La ETB. S.A ESP es el cuarto operador de este servicio con 563.362 abonados que le representan el 11.15% del mercado nacional. La compañía EDATEL S.A. ESP tiene el 3.04% del mercado con 153.326 usuarios. Los demás operadores tienen el restante 8.53% del mercado con 431.011 suscriptores.

CUADRO 27
COLOMBIA: TENDENCIA DE MERCADO DE INTERNET FIJO 2012-2014

PROVEEDORES	No. SUSCRIPTORES			PARTICIPACIÓN MERCADO			VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
TELMEX COLOMBIA S.A.	1.161.903	1.428.967	1.683.785	29,84%	31,77%	33,33%	267.064	22,99	254.818	17,8	3,53
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - UNE EPM TELCO S.A.	1.053.961	1.171.015	1.257.008	27,07%	26,04%	24,88%	117.054	11,11	85.993	7,3	2,64
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	705.449	860.583	963.060	18,12%	19,13%	19,06%	155.134	21,99	102.477	11,9	2,02
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	551.607	534.624	563.362	14,16%	11,89%	11,15%	(16.983)	(3,08)	28.738	5,4	1,18
OTROS	316.191	365.955	431.011	8,12%	8,14%	8,53%	49.764	15,74	65.056	17,8	0,90
EDATEL S.A. E.S.P.	105.061	136.700	153.326	2,70%	3,04%	3,04%	31.639	30,11	16.626	12,2	0,32
TOTALES	3.894.172	4.497.844	5.051.552	100,00%	100,00%	100,00%	603.672	15,50	553.708	12,3	10,60
DANE POBLACION PROYECTADA	46.581.372	47.120.770	47.661.368								
INDICE DE PENETRACION DEL MERCADO	8,36	9,55	10,60								

Fuente: Datos Min-Tic. Cálculos Equipo Auditor 2014.

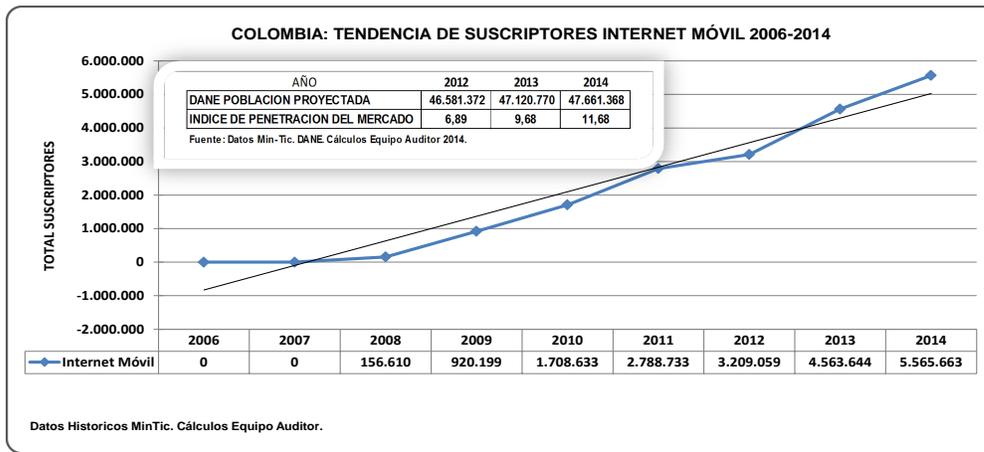
2.2.1.1.3.2. Internet Móvil.

En el periodo 2013-2014 el internet móvil presentó un crecimiento del 22,0%, al lograr 1.002.019 usuarios más al cierre del 2014. De este servicio, se destaca el relativo crecimiento del internet móvil 4G al cerrar el 2014 con 976.869 nuevos

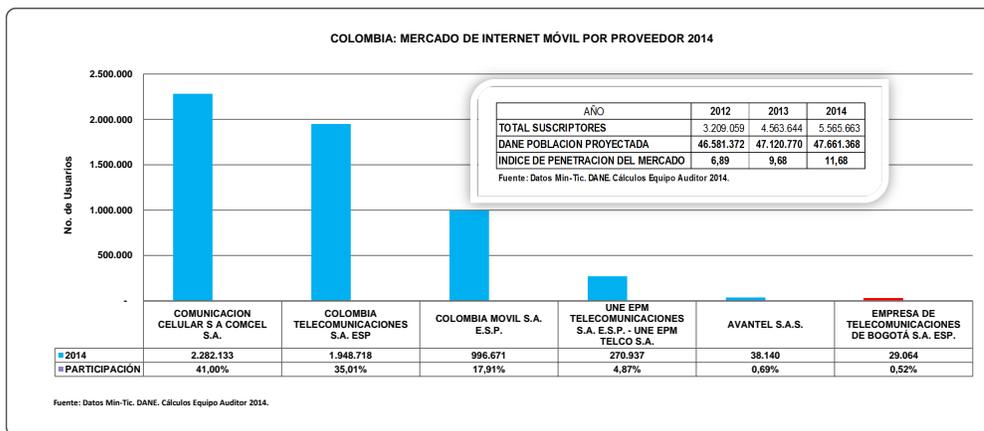
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

suscriptores que representan un crecimiento de este servicio de un 617.8% con respecto al cierre del 2013 con 158.118 usuarios.

Los avances en la penetración del mercado de este servicio, en Colombia son atribuibles a las políticas del Estado a través del Min-Tic mediante el Programa Vive Digital, la incursión de nuevas tecnologías y mejores precios en razón a la competencia de los operadores.



GRAFICA 13



GRAFICA 14

El mercado del internet móvil está liderado por la compañía Comunicación Celular Comcel S.A. que tiene el 41.0% del mercado nacional de este servicio con 2.282.133 usuarios, le sigue la empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP con 1.948.718 usuarios que representan el 35.01% del mercado. La compañía Colombia Móvil S.A. ESP tiene el 17.91% del mercado con 996.671 usuarios, le sigue UNE-EPM TELCO S.A, que cuenta con 270.937 suscriptores

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

lo que le representa el 4.87% del mercado. Avantel S.A.S con 38.140 usuarios tiene el 0.69% del mercado y finalmente la ETB. S.A ESP cuenta con 29.064 abonados que le representan el 0.52% del mercado nacional.

**CUADRO 28
COLOMBIA: TENDENCIA DE MERCADO DE INTERNET MÓVIL 2012-2014**

PROVEEDOR	No. SUSCRITORES			PARTICIPACIÓN			VARIACION 2012-2013		VARIACION 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
COMUNICACION CELULAR S.A COMCELSA	737.912	1.627.787	2.282.133	22,99%	35,67%	41,00%	889.875	120,59	654.346	40,20	4,79
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	1.594.734	1.822.239	1.948.718	49,69%	39,93%	35,01%	227.505	14,27	126.479	6,94	4,09
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	672.685	820.563	996.671	20,96%	17,98%	17,91%	147.878	21,98	176.108	21,46	2,09
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - UNE EPM TELCO S.A.	161.540	268.919	270.937	5,03%	5,89%	4,87%	107.379	66,47	2.018	0,75	0,57
AVANTEL S.A.S.	815	864	38.140	0,03%	0,02%	0,69%	49	6,01	37.276	4.314,35	0,08
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.	41.373	23.272	29.064	1,29%	0,51%	0,52%	(18.101)	(43,75)	5.792	24,89	0,06
TOTALES	3.209.059	4.563.644	5.565.663	100,00%	100,00%	100,00%	1.354.585	42,21	1.002.019	21,96	11,68
DANE POBLACION PROYECTADA	46.581.372	47.120.770	47.661.368								
INDICE DE PENETRACION DEL MERCADO	6,89	9,68	11,68								

Fuente: Datos Min-Tic Cálculos Equipo Auditor 2014.

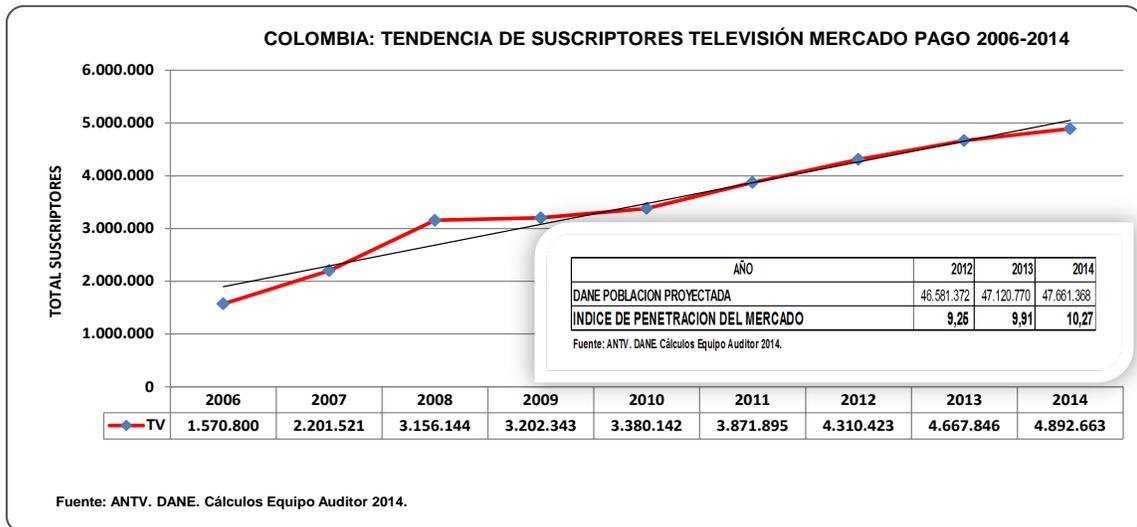
2.2.1.1.4. Televisión por suscripción a nivel nacional.

En esta instancia se relaciona el servicio de televisión por suscripción teniendo en cuenta los concesionarios regionales, operadores zonales y regionales y operadores satelitales.

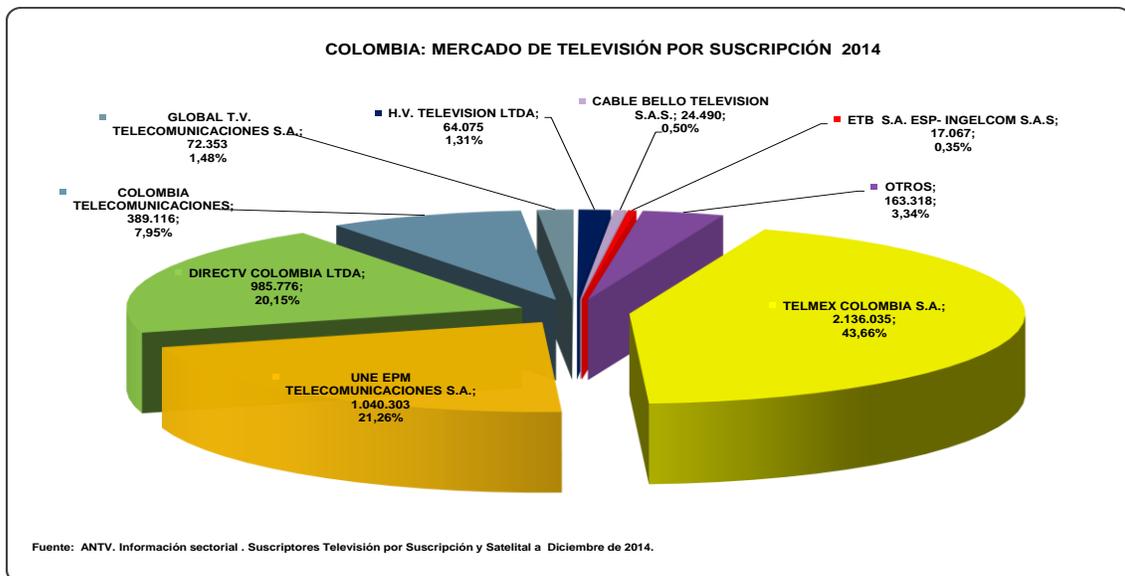
La tendencia de crecimiento de este servicio es constante, entre el año 2012 y 2013 se captaron 357.423 nuevos abonados que representaron un crecimiento del 8,29%, en este mismo periodo, el índice de penetración del mercado a nivel nacional de este tipo de servicio fue del 9,9%.

En el periodo 2013-2014 se captaron 224.687 nuevos suscriptores lo cual representó un crecimiento del 4.81%, alcanzando a su vez una penetración del mercado del 10.27%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 15



GRAFICA 16

El mercado de la televisión por suscripción está encabezado por Telmex Colombia S.A, que tiene el 43.66% del mercado con 2.136.035 suscriptores, le sigue la compañía UNE-EPM TELCO S.A, con 1.040.303 suscriptores lo que le representa el 21.26% del mercado nacional de este servicio. DIRECTV Colombia Ltda., tiene el 20.15% del mercado con 985.776 usuarios. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP tiene el 7.95% del mercado con 389.116

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

usuarios. Los demás operadores cuentan con 341.303 usuarios que representan el 6.98% del mercado nacional.

La ETB. S.A ESP que recién incursiona en este servicio al cierre del 2014 conto con 17.067 abonados que le representan el 0.35% del mercado nacional.

**CUADRO 29
COLOMBIA: TENDENCIA DE MERCADO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y SATELITAL
2012-2014**

OPERADORES	No. DE SUSCRIPTORES TV PAGA			PARTICIPACIÓN MERCADO			VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PENETRACIÓN MERCADO NACIONAL
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
TELMEX COLOMBIA S.A.	1.954.784	2.040.502	2.136.035	45,35%	43,71%	43,66%	85.718	4,39	95.533	4,68	4,48
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	1.049.135	1.059.787	1.040.303	24,34%	22,70%	21,26%	10.652,0	1,02	(19.484)	(1,84)	2,18
DIRECTV COLOMBIA LTDA	683.178	868.978	985.776	15,85%	18,62%	20,15%	185.800,0	27,20	116.798	13,44	2,07
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	274.008	336.150	389.116	6,36%	7,20%	7,95%	62.142,0	22,68	52.966	15,76	0,82
GLOBAL T.V. TELECOMUNICACIONES S.A.	193.862	168.444	72.353	4,50%	3,61%	1,48%	(25.418,0)	(13,11)	(96.091)	(57,05)	0,15
H.V. TELEVISION LTDA	30.995	42.228	64.075	0,72%	0,90%	1,31%	11.233,0	36,24	21.847	51,74	0,13
CABLE BELLO TELEVISION S.A.S.	22.205	23.449	24.490	0,52%	0,50%	0,50%	1.244,0	5,60	1.041	4,44	0,05
ETB S.A. ESP- INGELCOM S.A.S	-	-	17.067	0,00%	0,00%	0,35%	-	-	17.067	-	0,04
OTROS	102.256	128.308	163.318	2,37%	2,75%	3,34%	26.052,0	25,48	35.010	27,29	0,34
TOTALES	4.310.423	4.667.846	4.892.533	100,00%	100,00%	100,00%	357.423,0	8,29	224.687	4,81	10,27
DANE POBLACION PROYECTADA	46.581.372	47.120.770	47.661.368								
INDICE DE PENETRACION DEL MERCADO	9,25	9,91	10,27								

Fuente: ANTV. Cálculos Equipo Auditor 2014.

2.2.1.2. Situación y resultados de la ETB frente al Sector.

A continuación se analiza 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, internet fijo (banda ancha e Internet dedicado), internet móvil, telefonía móvil y televisión que son los servicios en los que incursiona actualmente la empresa.

**CUADRO 30
ETB: TENDENCIA VARIACIÓN DE USUARIOS SEGÚN SERVICIOS PRESTADOS 2010-2014**

TIPO DE SERVICIO	TOTAL USUARIOS					VARIACIONES 2010-2011		VARIACIONES 2011-2012		VARIACIONES 2012-2013		VARIACIONES 2013-2014		2014 PARTICIPACIÓN MERCADO NACIONAL
	2010	2011	2012	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA	
Línea Básica- Telefonía Fija	1.923.103	1.852.531	1.641.147	1.529.879	1.424.924	-70.572	-3,67	-211.384	-11,41	-111.268	-6,78	-104.955	-6,86	19,84%
Internet Fijo	483.456	561.162	551.607	534.624	563.362	77.706	16,07	-9.555	-1,70	-16.983	-3,08	28.738	5,38	11,15%
Internet Móvil	24.256	40.570	41.373	23.272	29.064	16.314	67,26	803	1,98	-18.101	-43,75	5.792	24,89	0,52%
Telefonía Móvil	-	-	43.863	46.814	21.170	0	0,00	43.863	0,00	2.951	6,73	-25.644	-54,78	0,04%
TV por Suscripción	-	-	-	-	17.067	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17.067	0,00	0,35%

Fuente: Datos Mintic, ANTV, Cálculos Equipo Auditor Contraloría Bogotá

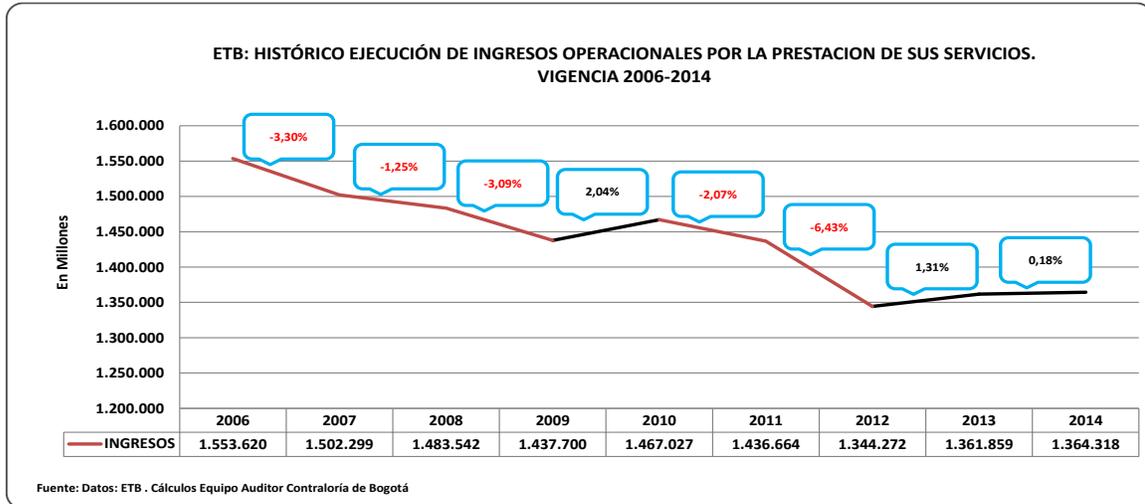
La tendencia de los ingresos operacionales desde el 2006 ha sido negativa, salvo en las vigencias 2010, 2013 y 2014 donde se presentaron leves repuntes de ingresos del 2,04%, 1,31% y 0,18%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 31
ETB: HISTÓRICO DE INGRESOS Y VARIACIONES NOMINALES 206-2014

Total Ingresos por año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
		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	0,18

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.



GRAFICA 17

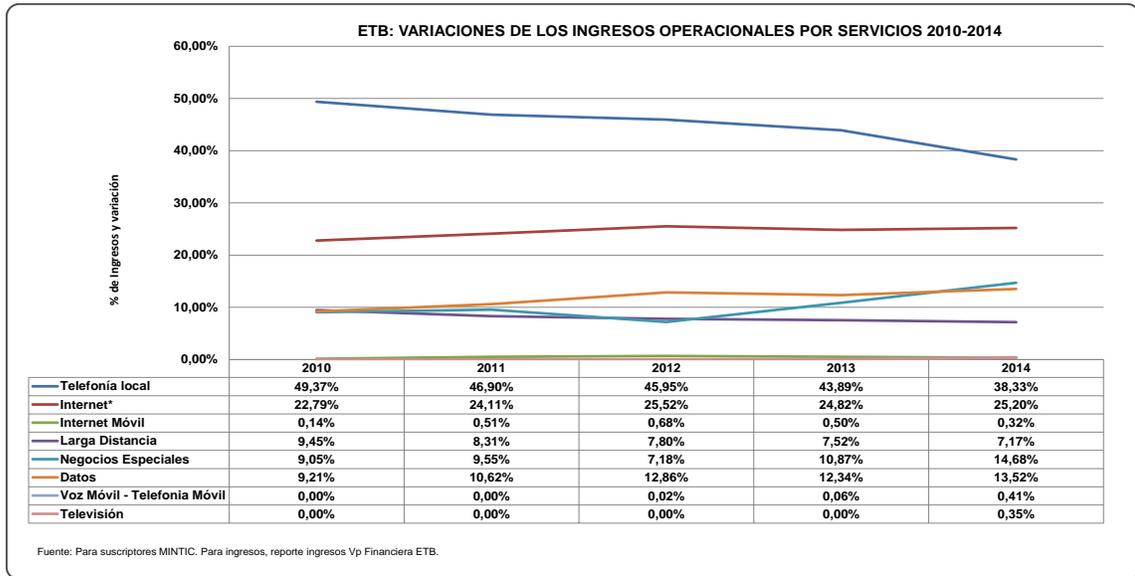
CUADRO 32
ETB: HISTÓRICO DE INGRESOS OPERACIONALES POR TIPO DE SERVICIO PRESTADO
2010-2014

Cifras en Millones de Pesos

TIPO DE SERVICIO	2010	2011	2012	2013	2014
Telefonía local	724.214,7	673.851,0	617.714,5	597.753,2	523.005,3
Internet*	334.264,3	346.413,3	342.993,2	338.044,2	343.746,9
Internet Móvil	2.108,1	7.276,2	9.125,7	6.767,1	4.429,1
Larga Distancia	138.588,9	119.379,9	104.815,8	102.423,4	97.816,1
Negocios Especiales	132.699,6	137.143,6	96.482,5	148.006,8	200.343,6
Datos	135.151,6	152.599,6	172.822,4	168.082,5	184.521,9
Voz móvil - Telefonía Móvil	-	-	317,7	782,1	5.638,3
Televisión	-	-	-	-	4.816,5
TOTAL	1.467.027,1	1.436.663,6	1.344.271,9	1.361.859,5	1.364.317,8

Fuente: Para suscriptores MINTIC. Para ingresos, reporte ingresos Vp Financiera
* Incluye Ingresos de Banda Ancha e Internet Dedicado

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 18

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

2.2.1.2.1. Telefonía fija -línea básica o local-

La ETB S.A. ESP según la tendencia histórica ha venido presentado pérdidas de usuarios, principalmente en los relacionados con la telefonía fija. En dicho servicio, del 2010 a la fecha se han retirado 498.179 suscriptores, lo cual representa el 25,90% de sus clientes que al cierre del 2010 ascendían a 1.923.103, y que al finalizar el 2014 fueron 1.424.924.

Del 2013 al 2014, la ETB perdió 104.955 usuarios, al pasar de una participación del mercado del 21,45% en el 2013 al 19,84% en el 2014. La variación relativa en el citado periodo fue de -6.86%. Para la empresa, el balance de usuarios en este servicio sigue teniendo una tendencia a la baja si se tiene en cuenta que en el periodo 2012-2013 ya había perdido 111.268 usuarios, siendo el segundo año consecutivo en que se pierden usuarios, lo cual conlleva a menores ingresos en la operación del negocio.

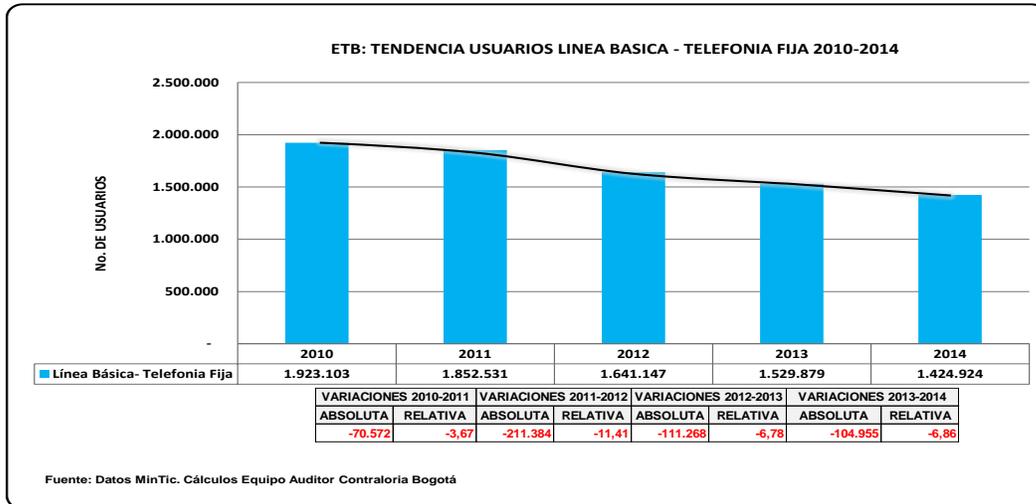
Al finalizar el 2014 la empresa tiene una participación del 19.84% del mercado a nivel nacional, que en el 2012 era del 26.43%.

La ETB pasó de ser el líder en telefonía local en el 2012 a nivel nacional a ocupar el cuarto puesto en el 2014.

www.contraloriabogota.gov.co

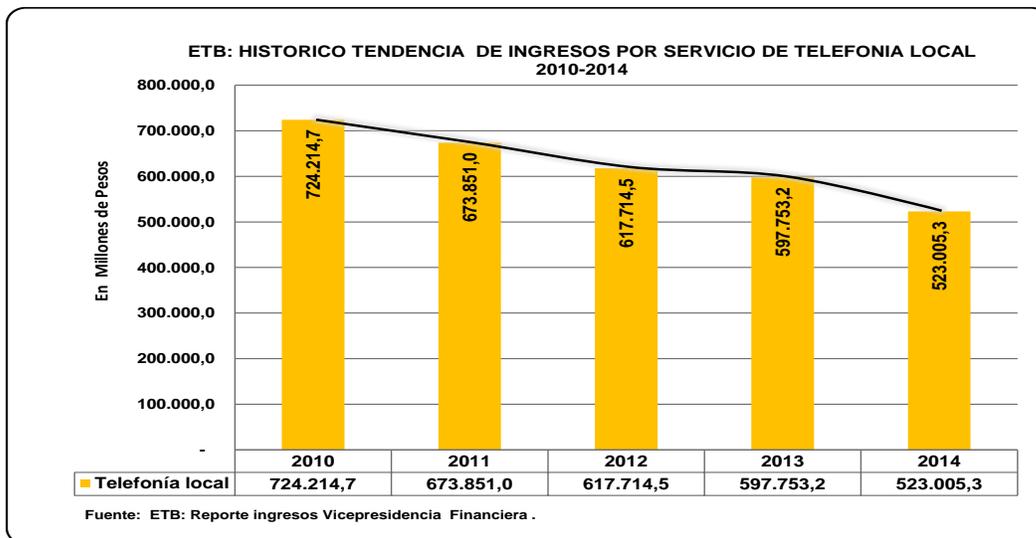
Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 19

Los ingresos por concepto del servicio de telefonía local, han presentado constantes disminuciones, al igual que los usuarios.



GRAFICA 20

2.2.1.2.2. Internet Fijo (banda ancha e Internet dedicado).

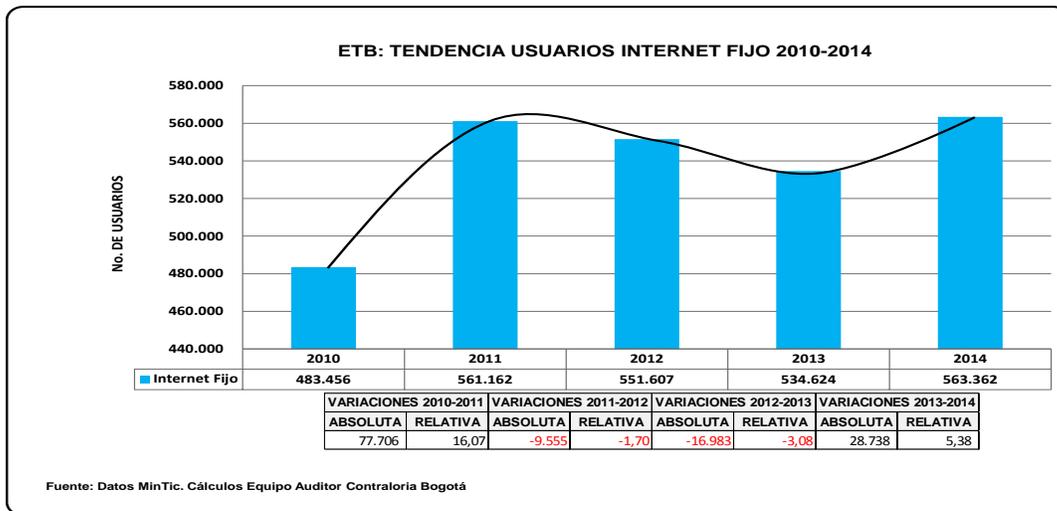
La ETB. S.A. ESP, ha presentado una tendencia de crecimiento moderado de usuarios en la prestación de este servicio, al finalizar el 2014, la empresa contó

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

con 563.362 suscriptores con un crecimiento absoluto del 5.4% con respecto al 2013 cuando sus usuarios eran 534.624. En este mismo período, sus ingresos por este servicio fueron de \$343.746,9 millones superiores en el 1.69% a los percibidos en la vigencia 2013 con 338.044,2 millones.

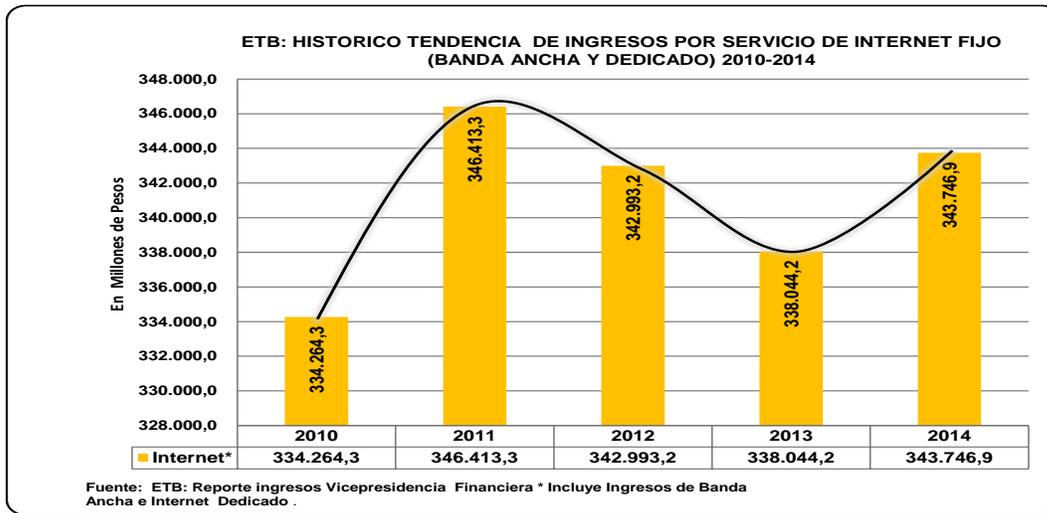
En el período 2012-2013 la ETB. S.A. ESP, perdió 16.983 usuarios, pasando de una participación del mercado del 14,16% en el 2012 al 11,89% en el 2013, lo anterior significa que la empresa perdió un 3,08% de sus usuarios.

Al finalizar el 2014 la ETB. S.A. ESP tiene una participación del 11.15% del mercado nacional de este servicio. Sin embargo es pertinente aclarar que en el 2012 su participación era del 14.16% con 551.607 usuarios, pero por el mayor aumento de suscriptores de los demás operadores, esta participación de la Empresa se ha venido disminuyendo, es decir el ritmo de crecimiento en la captación de nuevos usuarios es más dinámica en los demás operadores, no así en la ETB S.A. ESP.



GRAFICA 21

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 22

2.2.1.2.3. Internet Móvil

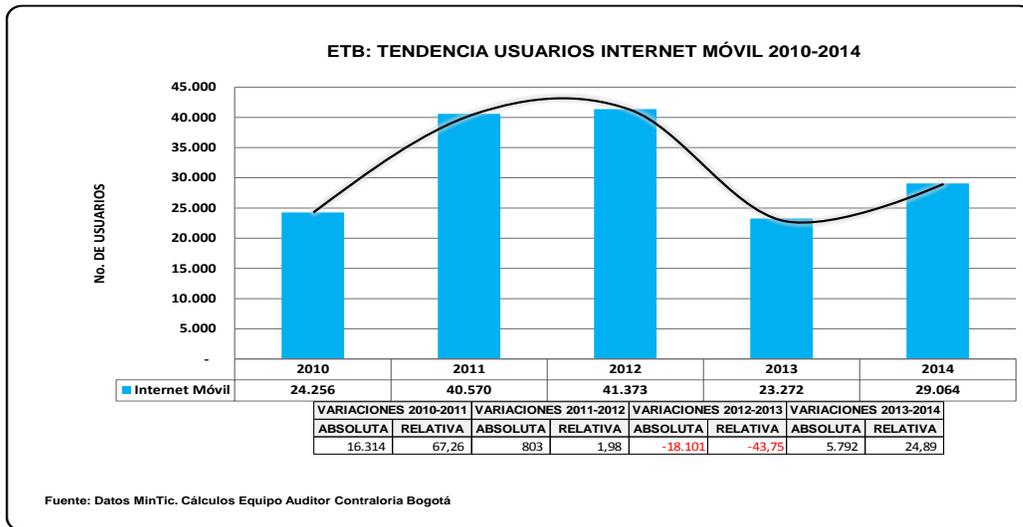
Del análisis de la serie histórica 2010-2014 se infiere que la ETB. S.A. ESP ha ganado 4.808 usuarios que representan un 19.82% al culminar la vigencia 2014 con 29.064 suscriptores de este servicio.

Del 2012 al 2013 la ETB perdió 18.101 usuarios, es decir que la empresa perdió el 43,75% del total de usuarios con que cerró el 2012. Se pasó de una participación del mercado del 1,29% en el 2012 al 0,51% en el 2013. Por el contrario, todos los demás operadores presentaron crecimientos significativos de nuevos usuarios en dicho periodo.

Al finalizar el 2014 la ETB. S.A. ESP tiene una participación del 0.52% del mercado nacional de este servicio. En el periodo 2013-2014 la empresa captó 5.792 nuevos usuarios que representaron un crecimiento del 24.89%.

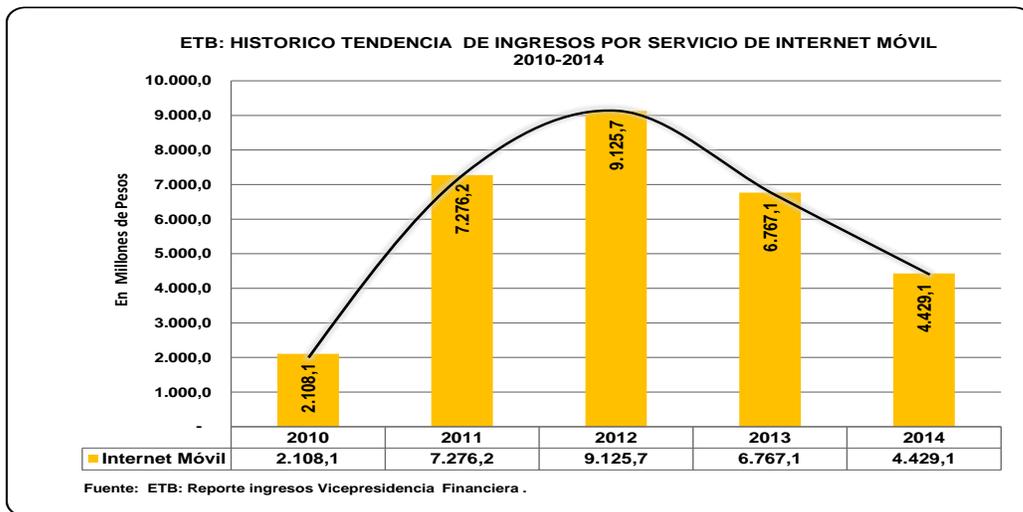
Pese a la captación de nuevos usuarios, los ingresos por este servicio han disminuido. En el 2014 los ingresos por este servicio fueron \$4.429,1 millones, inferiores en \$4.696.6 millones a los ingresos del 2012 que alcanzaron los \$9.125,7 millones.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 23

De los 29.064¹³ clientes al cierre del 2014, 19.324 corresponden a usuarios de DATA CARD 3G y 9.740 a cliente de telefonía Móvil 3G.



GRAFICA 24

2.2.1.2.4. 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

¹³ La ETB reportó 34.149 usuarios al cierre de 2014, Sin embargo, al Min-Tic sólo le reportaron los 29.064 clientes, evidenciándose una diferencia de 5.085 usuarios.

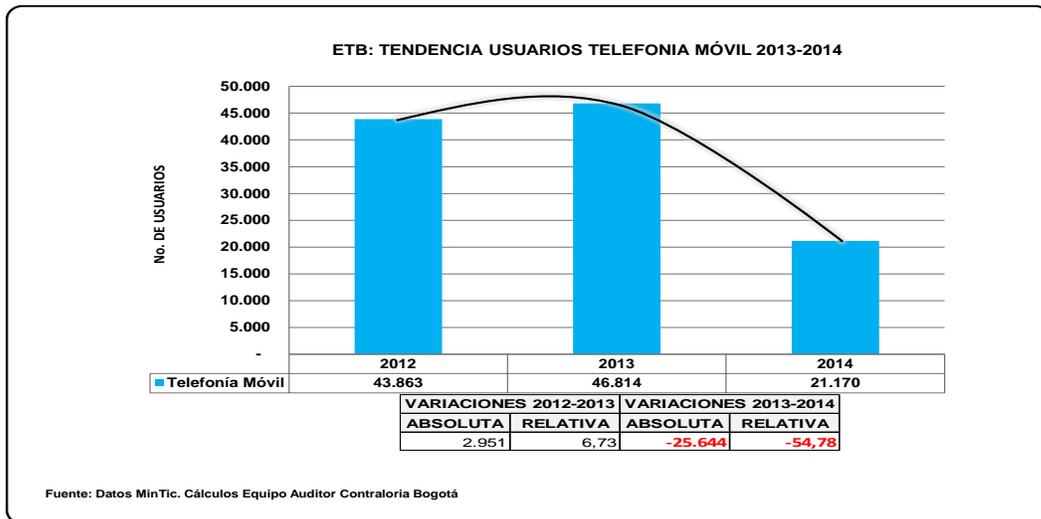
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

y 46.814 en la vigencia 2013. Estos suscriptores son clientes que han adquirido una SIMCARD a la ETB, y siguen vigentes desde el momento que se lanzó el producto al mercado. Sin embargo, ello no implica que realicen recargas, que generaran tráfico de red e ingresos.

En la vigencia 2014 por este servicio se contó con 21.170 suscriptores¹⁴, con una sensible disminución de clientes con respecto al 2013. Lo anterior se explicaría por la posible disminución de los usuarios de las SIMCARD puestas en el mercado desde el 2012, y las cuales no son utilizadas por los usuarios, y que no generan ingresos a la empresa.

De los clientes de telefonía móvil, 5.789 corresponden a usuarios prepago y 15.381 a pospago. En la vigencia 2014, los anteriores servicios le generaron ingresos a la empresa por valor de \$5.638.3 millones, ingresos superiores en 4.856,2 millones al 2013 cuando los ingresos sólo fueron \$782.1 millones.

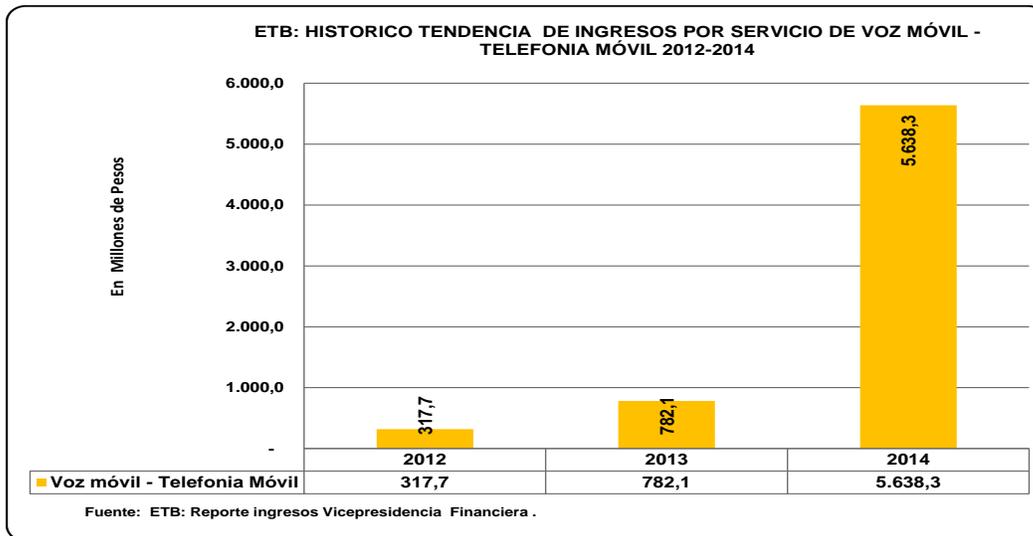
En esta instancia se puede percibir la importancia de la incursión en el mercado por parte de la empresa en la telefonía móvil 4G LTE.



GRAFICA 25

¹⁴ Estas son las cifras del Min-Tic, la ETB sólo reporto 19.871 clientes evidenciándose una diferencia de -1.299 clientes.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 26

2.2.1.2.5. Televisión por suscripción.

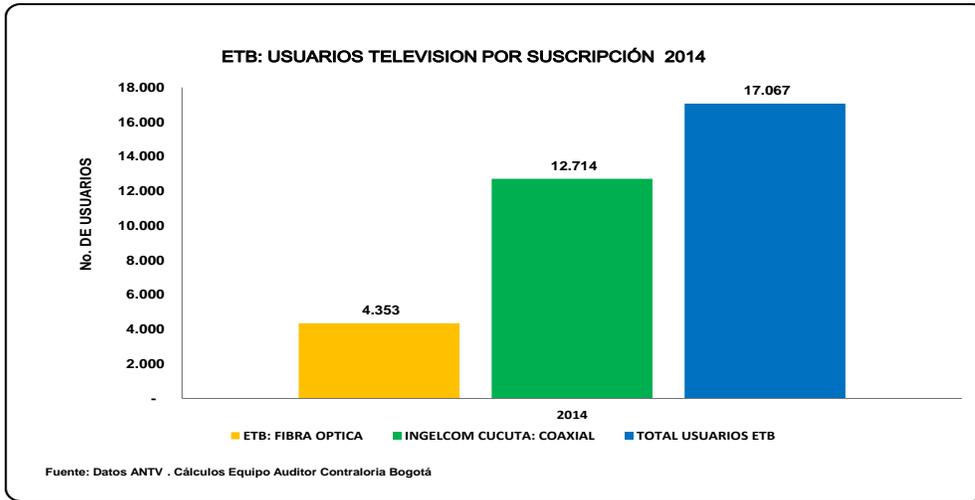
La ETB en el tercer trimestre de 2014 incursiono en el mercado de la televisión por suscripción por red de fibra óptica, con lo cual espera repuntar en un mercado de alta competencia, para lo cual ofrece servicios dúo play y triple play (con la combinación de internet fijo, móvil y línea básica en los servicios empaquetados), con alta capacidad de penetración del mercado por sus excelentes planes. Igualmente, se espera la generación de nuevos ingresos por este tipo de servicios combinados.

El actual mercado de la ETB en este servicio está dividido en dos frentes, de una parte los clientes tradicionales de red en cable coaxial en la ciudad de Cúcuta y los nuevos clientes en Bogotá soportados en la red de fibra óptica.

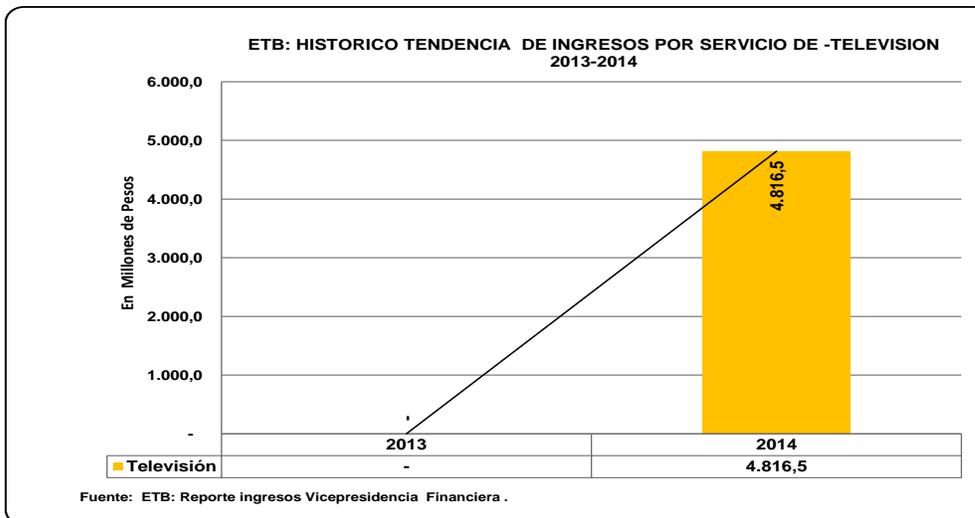
Según las cifras oficiales reportadas por la ANTV, al cierre del 2014, la empresa contaba con 12.714 usuarios en la ciudad de Cúcuta y 4.353 en fibra óptica en la ciudad de Bogotá. Sin embargo, según la ETB S.A. ESP. Los usuarios de televisión en red de fibra óptica fueron 20.037 suscriptores al cierre del 2014. Por lo anterior se evidencia una diferencia de 2.970 clientes.

Los ingresos por este servicio en el 2014 fueron de \$4.816,5 millones. Recursos que son nuevos y que entran a fortalecer los ingresos operacionales de la empresa. Al cierre del 2014 la participación del mercado a nivel nacional para la empresa representa el 0.35%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 27



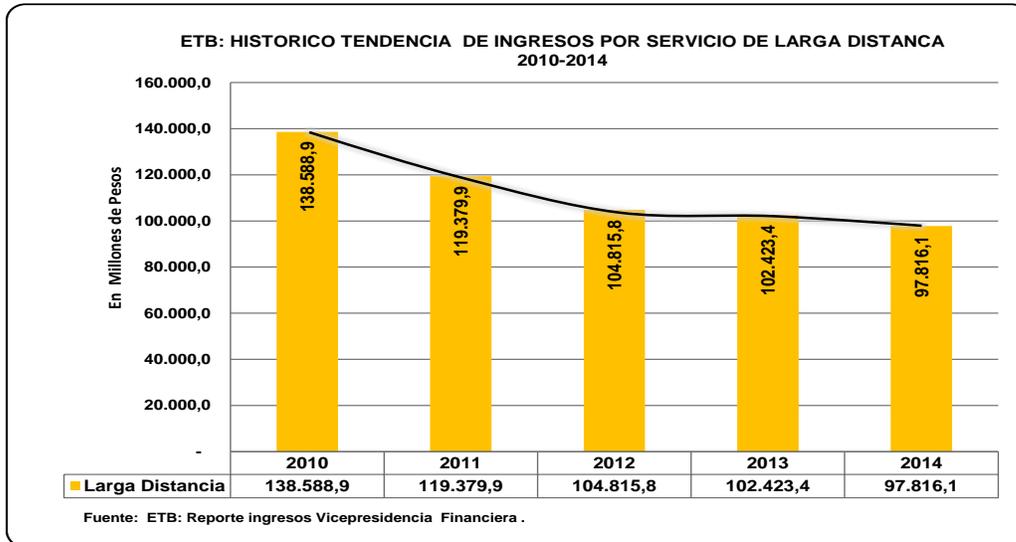
GRAFICA 28

2.2.1.2.6. Otros ingresos.

La empresa percibe otros ingresos que hacen parte del negocio y que están relacionados con servicios especiales que se prestan sobre la plataforma de red existente y con los soportes de red fija e internet banda ancha, además de los ingresos por servicios de red.

Los ingresos por el servicio de larga distancia presentan una tendencia a la baja, ya que desde el 2010, año a año, hasta el 2014 siempre presentan menores ingresos.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

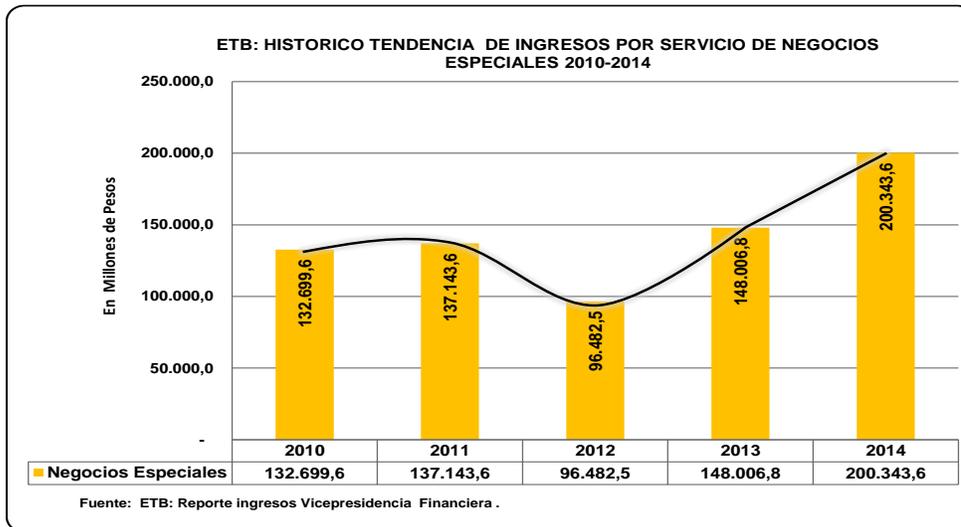


GRAFICA 29

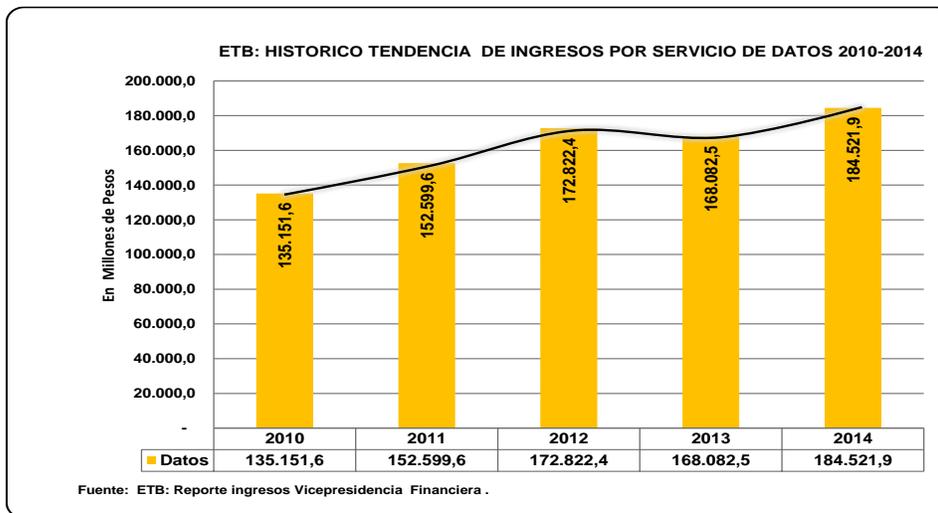
Por el contrario, los ingresos percibidos por la empresa por los negocios especiales, presentaron durante los dos últimos años 2013-2014, un crecimiento favorable al pasar de percibir ingresos en el 2012 de \$96.482,5 millones a \$148.006,8 millones en el 2013 y \$200.343,6 millones en el 2014, lo que representa un crecimiento positivos acumulado en ese periodo del 107,6%.

Los ingresos por datos, han presentado crecimientos moderados, pero mantienen estabilidad en los ingresos al no disminuir. En el 2012 se percibieron \$172.822.4 millones, en el 2013 \$168.082,5 millones y en el 2014 \$184.521,9 millones, que refleja un crecimiento en dicho periodo del 6,8%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



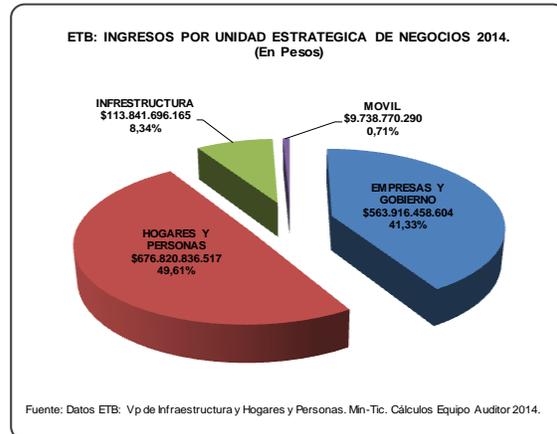
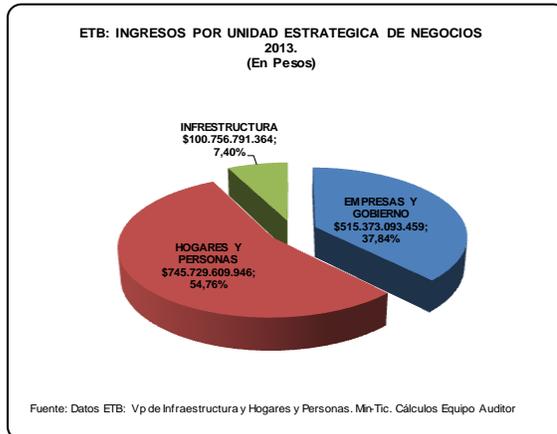
GRAFICA 30



GRAFICA 31

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.2.1.2.7. Ingresos por unidad estratégica de negocios. UEN.



GRAFICA 32

CUADRO 33

ETB: INGRESOS POR UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO –UEN- 2012-2014

UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO	2013	2014	PARTICIPACION DEL INGRESO		VARIACION 2012-2013	
			2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA
EMPRESAS Y GOBIERNO	515.373	563.916	37,84%	41,33%	48.543	9,42
HOGARES Y PERSONAS	745.730	676.821	54,76%	49,61%	(68.909)	(9,24)
INFRAESTRUCTURA	100.757	113.842	7,40%	8,34%	13.085	12,99
MOVIL	-	9.739	0,00%	0,71%	9.739	-
TOTAL INGRESOS	1.361.859	1.364.318	100,00%	100,00%	2.458	0,18

En Millones

Fuente: Datos ETB: Vp de Infraestructura y Hogares y Personas. Min-Tic. Cálculos Equipo Auditor 2014.

Al analizar los ingresos operacionales por unidad estratégica de negocios UEN, la que sigue jalonado los ingresos de la empresa, a pesar de su diferencia negativa de 2013 2014 es hogares y personas con el 49,6% de los ingresos, le sigue la UEN empresas y gobierno con el 41,3 %, unidad que presentó un repunte positivo del 9,42% del 2013 al 2014.

2.2.1.3. Capacidad instalada vs. Líneas en servicio o facturando.

CUADRO 34

ETB: TENDENCIA DE CAPACIDAD INSTALADA VS. LINEAS EN SERVICIO O FACTURANDO 2012-2014

TIPO RED		2012			2013			2014		
		Capacidad Instalada	Líneas en servicio		Capacidad Instalada	Líneas en servicio		Capacidad Instalada	Líneas en servicio	
			No.	%		No.	%		No.	%
REDES COBRE	TDM *	2.389.594	1.509.117	63,15	2.274.742	1.342.139	59,00	2.275.748	1.118.179	49,13
	EX1 **	68.280	33.206	48,63	60.870	31.593	51,90	60.870	30.394	49,93
RED FIBRA OPTICA	IP IMS ***							381.000	107.488	28,21

Fuente: DATOS ETB: Vicepresidencia de Infraestructura, Cálculos Equipo Auditor Contraloría.

*TDM, se refiere a las centrales de conmutación para servicios en la red de cobre.

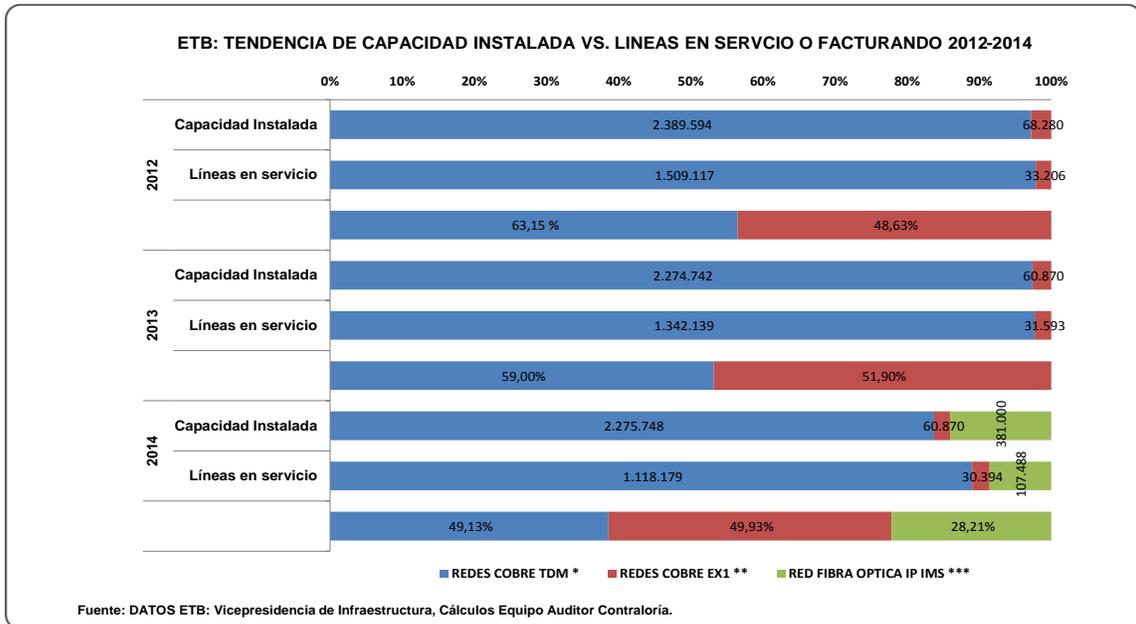
**Ex1 es un servicio de ETB, en el cual a través de un tendido de cobre especial, se entrega al cliente 30 canales o líneas de voz.

***IP IMS (Internet protocol IP multimedia subsystem) Tecnología sobre la cual se hace conmutación de paquetes IP de VOZ

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 33

La empresa tiene una capacidad instalada tanto en redes de cobre como en fibra, que le permiten una gran capacidad de expansión, ya que actualmente tiene en uso sólo el 49,2% de sus redes en cobre, al tener instaladas 1.118.179 de 2.275.748 posibles líneas instaladas. En fibra óptica tiene 107.488 instalaciones de 381.000 posibles instalaciones, es decir que sólo tiene en uso el 28,2% de la capacidad instalada.

Si bien es cierto, hasta el 2013 la empresa presentaba un panorama crítico dadas las deserciones de usuarios, el rezago de las tarifas por servicios al ser menos atractivas que las de la competencia, y la estabilización de los ingresos operacionales, a partir del 2014 con la puesta en marcha de los programas y proyectos estratégicos de nuevos servicios de alta penetración en el mercado con atractivas ofertas a los potenciales clientes, se espera que la empresa logre un repunte en la generación de nuevos clientes e ingresos que dinamicen y valoricen su portafolio de servicios y por ende su valor en el mercado.

Una de las áreas críticas en la prestación de los actuales servicios está relacionada con la deficiente atención al cliente, que se ve evidenciada en la alta incidencia de reclamaciones, la baja calidad del servicio al cliente, la falta de oportunidad en la solución de los problemas de la prestación del servicio y los excesivos términos en los agendamientos en la instalación de nuevos

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

servicios, que superan los 15 días hábiles, factor que como se verá más adelante, desincentiva a los potenciales clientes.

2.2.2. Plan Estratégico Corporativo–PEC 2012-2016.

El Plan Estratégico Corporativo –PEC 2012-2016 Yo Transformo a ETB, integra los programas y proyectos de mayor relevancia para la gestión de la ETB, S.A. ESP. La estructura del PEC está basada en 6 programas estratégicos a cumplirse entre el 2012 y 2016, como una herramienta hacia la transformación de la empresa.

El objetivo general 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.”*

**CUADRO 35
PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PEC 2012-2016.**

Programa	Objetivo
Servicios 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 (MVNO y LTE)	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.

De acuerdo con los avances evidenciados sobre los programas del PEC, se observa que una vez cumplida la etapa de planeación y pre-inversión de los proyectos estratégicos en cumplimiento del PEC, durante la vigencia 2014 la empresa se concentró en el desarrollo y consolidación de una oferta de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Televisión interactiva con atractivos planes para sus clientes, la actualización de redes para ofrecer mayores velocidades y anchos de banda a través de la red de fibra FTTH y el mejoramiento y potencialización del negocio móvil -internet de alta velocidad y voz - sobre IP y el lanzamiento de servicios móviles con la tecnología (4G) LTE, poniéndose a la par de sus competidores del mercado.

Para lo anterior, la Empresa invirtió en la vigencia 2014 un total de \$536.167 millones destinados a la puesta en operación de los principales programas estratégicos y sus proyectos. La ejecución en el periodo fue de \$426.822,0 millones que representan el 79,6% de lo apropiado, dejándose de ejecutar el 20,4% de dichos recursos.

El mayor peso de la inversión del PEC fue destinada a la ejecución del Programa N-Play con \$350.167,0 millones con el 65,3% del total apropiado al citado Plan Estratégico. Le sigue la inversión al programa de servicios móviles LTE con \$134.021,9 millones, es decir el 25,0% de la inversión del PEC. Igualmente se invirtieron \$27.253,0 millones al programa excelencia en el servicio que representa el 5.1% del Plan Estratégico. La restante inversión del \$12.212,6 millones el 4.7% fue reservada para los programas WiFi, gestión estratégica del cliente y potencialización de regionales.

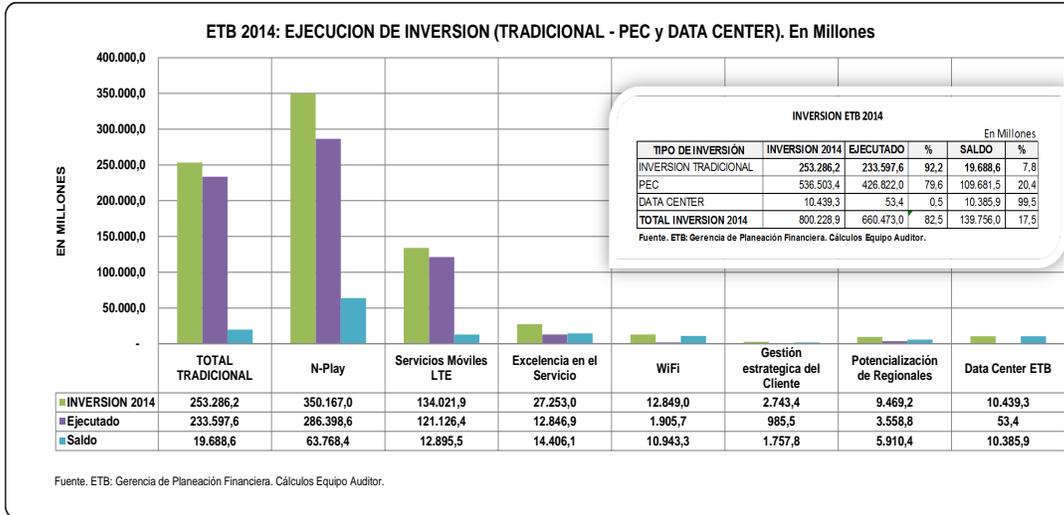
CUADRO 36
ETB: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PEC 2014.

En Millones

Nombre Proyecto de Inversión	INVERSION 2014	%	EJECUTADO	%	SALDO	%
N-Play	350.167,0	65,3	286.398,6	81,8	63.768,4	18,2
Servicios Móviles LTE	134.021,9	25,0	121.126,4	90,4	12.895,5	9,6
Excelencia en el Servicio	27.253,0	5,1	12.846,9	47,1	14.406,1	52,9
WiFi	12.849,0	2,4	1.905,7	14,8	10.943,3	85,2
Gestión estratégica del Cliente	2.743,4	0,5	985,5	35,9	1.757,8	64,1
Potencialización de Regionales	9.469,2	1,8	3.558,8	37,6	5.910,4	62,4
TOTAL PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO.	536.503,4	100,0	426.822,0	79,6	109.681,5	20,4

Fuente. ETB: Gerencia de Planeación Financiera. Cálculos Equipo Auditor.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 34

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

2.2.2.1.1 Programa Estratégico Corporativa N-Play –ETB Convergente.

El programa N-Play¹⁵ (al igual que servicios móviles LTE), es una de las principales apuestas de futuro para la empresa, tendiente a la recuperación del mercado mediante la actualización y/o sustitución de redes que le permiten ofrecer mejores servicios a través de la red de fibra óptica FTTH¹⁶ y la implementación de una oferta convergente de banda ancha de alta velocidad, Televisión y Voz IP¹⁷ e internet de alta velocidad, que le genere nuevos ingresos operacionales a la ETB. S.A. ESP mejorando su competitividad y generando valor para empresa.

De acuerdo con lo observado en desarrollo de esta auditoría y lo documentado sobre el tema en vigencias anteriores, con respecto al avance del programa, se pudo observar que se han efectuado los cambios pertinentes en los procesos de operación, se programó y está en ejecución el mejoramiento de la

¹⁵ **N-PLAY**, se refiere al empaquetamiento de servicios y/o prestar varios servicios –televisión, internet, telefonía fija, telefonía móvil y otros.

¹⁶ **FTTH** (del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta el hogar, es una arquitectura de red que permite la conexión desde el proveedor de servicios hasta el hogar con tecnologías basadas 100% en fibra óptica. 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.

¹⁷ Es un servicio en el que la señal de voz viaja a través de las redes IP (Ej. Red pública de internet, utilizando el protocolo IP - Protocolo de internet.)

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

infraestructura física y el desarrollo y puesta a punto de las nuevas tecnologías y sistemas de información para la administración de los nuevos servicios, esto, sin desconocer la actualización de competencias del recurso humano para el éxito de programa.

El programa N-Play se adelanta en la ETB S.A. ESP, mediante los siguientes proyectos:

CUADRO 37
ETB: PEC - PROGRAMA N-PLAY – PROYECTOS

PROYECTOS	ALCANCE
Oferta y Producto	Desarrollo del producto y construcción de la oferta empaquetada
IPTV¹⁸	Implementación del Headend y plataforma de TV
FTTH	Diseño y despliegue de la red de fibra al hogar
GPON¹⁹	Implementación de la red PON
Redes Core²⁰	Ampliación de las redes CORE
IMS-VoIP²¹	Integración con la plataforma de voz
IT-OSS/BSS²²	Implementación del OSS para el Alistamiento, Aprovisionamiento y Aseguramiento de la

¹⁸ **IPTV** no es un protocolo en sí mismo. El IPTV o Televisión sobre el protocolo IP, ha sido desarrollado basándose en el [video-streaming](http://www.ccapitalia.net/descarga/docs/2012-gpon-introduccion-conceptos.pdf). Fuente: <http://www.ccapitalia.net/descarga/docs/2012-gpon-introduccion-conceptos.pdf>

¹⁹ **PON**. Passive Optical Network. Red óptica punto-multipunto en la que no existen elementos activos entre las instalaciones del operador (**OLT**) y el equipo terminal de usuario (**ONT**). **GPON**. Conjunto de recomendaciones G.984.x del ITU-T donde se describen las técnicas para compartir un medio común (FO) por varios usuarios, encapsular la información y gestionar los elementos de red, entre otros aspectos – OLT. Optical Line Terminal. Equipo de central – ONT/ONU. Optical Network Termination (Unit). Equipo de usuario. Fuente: <http://www.ccapitalia.net/descarga/docs/2012-gpon-introduccion-conceptos.pdf>

²⁰ **CORE**: Núcleo, **Redes CORE**: Núcleo de red o red núcleo o central. **Network Core o Núcleo de red** es la capa encargada de proporcionar conectividad entre los distintos puntos de acceso (router, switch, etc). El Núcleo de Red nos permite enlazar diferentes servicios, como Internet, redes privadas, redes LAN o telefonía entre otros. Al tener un *Núcleo de Red para diferentes servicios*, podemos mejorar el rendimiento y nos facilita el crecimiento escalable de la red. La red de acceso será la encargada de conectar una terminal con el primer punto de acceso (router, switch), que finalmente serán los encargados de conectar con el Núcleo de la Red. Por lo tanto, como ejemplo cuando queremos enviar datos desde un terminal, el terminal enviará los datos al router utilizando la Red de Acceso, y finalmente el router enviará los datos a su destino utilizando el Network core o Núcleo de Red. Fuente: <http://www.codifica.me/redes/definicion-de-network-core/>.

²¹ **IMS (IP Multimedia Subsystem)**: es una plataforma diseñada para ofrecer una funcionalidad robusta, alta disponibilidad y soporte de las sesiones multimedia para redes de servicios convergentes de mañana. La plataforma IMS tiene capacidad para redes de voz / multimedia todo-IP que apoyan la inteligencia distribuida, encaminamiento centralizado, controles de seguridad fronteriza y la interoperabilidad de múltiples proveedores. IMS VoIP es la solución de voz IP basada en la comunicación unificada que integra voz, datos y video. IMS VoIP combina varias herramientas de comunicación de hardware (por ejemplo, PC, fax, teléfono IP, teléfono Wi-Fi, de modo dual / BT teléfono, etc.), junto con el software de oficina (por ejemplo, MS Office, Messenger, trabajo en grupo, el correo electrónico, CRM, etc.) para mejorar el trabajo la eficiencia y la productividad del trabajo. La solución IMS VoIP es aplicable a cualquier proveedor de servicios de cable, telecomunicaciones o IP de banda ancha que buscan ofrecer servicios residenciales y / o de voz empresarial. Fuente: <http://www.dmxtechnologies.com/en/digital-media-solutions/ims-voip.html>.

²² **IT-OSS/BSS**: IT «*Information Technology*» son las [tecnologías de la información y la comunicación](#). **Operations support systems - Sistemas de soporte a las operaciones** (también llamados **operational support systems** u **OSS**) hacen referencia a sistemas de información empleados por la empresas operadoras de telecomunicaciones. El término OSS por lo general describe a los "sistemas de red" que están directamente vinculados a la red de telecomunicaciones misma, por ejemplo: procesos de soporte para el mantenimiento del inventario de red, [servicios de provisionamiento](#), configuración de los elementos de red y software para la gestión de fallas. El término complementario [business support systems](#) o BSS es más reciente y típicamente se refiere a los "sistemas empresariales" o de negocios que tienen que ver entre otras cosas con la atención al cliente, procesos de soporte para la toma de órdenes, facturación, cobro, etc. Los dos tipos de sistemas en forma conjunta son denominados OSS/BSS, BSS/OSS o simplemente B/OSS. Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Operations_Support_Systems.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

	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.

Durante el 2014 y teniendo en cuenta en cumplimiento de hitos se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO 38
LOGROS DEL PROGRAMA N-PLAY 2014.**

PROGRAMA	IMPLEMENTACIÓN	LOGROS- HITOS
Servicios N-Play	I Trimestre	Lanzamiento comercial de la TV Interactiva ETB
	IV Trimestre	Lanzamiento comercial de Pull de IPs (Venta de IPs fijas)
	IV Trimestre	Lanzamiento comercial de oferta 150 Megas
	I, II, III y IV Trimestre	Más de 850.000 hogares pasados por fibra
	I, II, III y IV Trimestre	Más de 18.000 hogares conectados por fibra

Fuente: ETB: Gerencia Planeación Corporativa y Estratégica.

De acuerdo con las proyecciones financieras de la empresa establecidas a 10 años, el programa contempla una inversión acumulada de \$4.386.375,0 millones del 2012 al 2022. Al cierre del 2014, se tiene una inversión ejecutada acumulada (2012-2014) para este programa por valor de \$549.026 millones, es decir el 12.5% del total de la inversión proyectada.

En esta instancia cabe aclarar que una cosa es el flujo de caja de la inversión del Proyecto con que se adelanta el programa N-Play, que está estructurado con un horizonte a 10 años, de acuerdo con la financiación de este con recursos del crédito, mediante la expedición de bonos por valor de USD 299.882.350,28 dólares equivalentes a \$530.180 millones que ingresaron en el mes de enero de 2013, y otra situación es la inversión en la ejecución y avance técnico del proyecto que tiene un horizonte con inicio el 01/09/2012 hasta el 12/31/2016, con lo cual ya se habría causado y sobrepasado en un 3,6% los recursos de inversión del proyecto, teniendo en cuenta el valor del empréstito.

La inversión programada del proyecto N-Play en la vigencia 2014 fue de \$350.167,0 millones, de los cuales se ejecutó el 81,8% es decir, 286.398,6 millones, con un saldo no ejecutado de \$63.786,4 millones equivalentes al 18,2% de la inversión destinada para la vigencia.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**CUADRO 39
COSTOS E INVERSIÓN DEL PROYECTO N-PLAY 2012-2022**

En Millones

EJECUCIÓN DE INVERSIÓN DEL PROYECTO (Opex mas Capex)	INVERSIÓN EJECUTADA			INVERSIÓN PROYECTADA		
	2012	2013	2014	2015	2016-2022	TOTAL
PROGRAMADO	3.679	239.056	416.271	370.082	3.357.287	4.386.375
EJECUTADO	3.679	239.056	306.981			
NO EJECUTADO	-	-	109.291			
SALDO	-	-	109.291			
EJECUCIÓN %	100,0	100,0	73,7			
COSTO TOTAL DEL PROYECTO - CAPEX					VIGENCIA	En Millones
1. Ppto. Causado años anteriores					2012	\$ 3.679
2. Ppto. Causado año inmediatamente anterior					2013	\$ 238.841
3. SUBTOTAL AÑOS ANTERIORES (suma 1 y 2)					2012-2013	\$ 242.520
4. CAPEX TOTAL PROYECTO REQUERIDO AÑO ACTUAL (2014)					2014	\$ 286.399
5. CAPEX_PPTO ESTIMADO AÑO SIGUIENTE					2015	\$ 307.466
6. TOTAL PROYECTO (suma 3+4+5)					2012-2015	\$ 836.385
OPEX DEL PROYECTO					VIGENCIA	En Millones
OPEX TOTAL PROYECTO REQUERIDO AÑO ACTUAL (2014)					2014	\$ 20.582
1. Ppto. Causado años anteriores					2012	\$ 0
2. Ppto. Causado año inmediatamente anterior					2013	\$ 215
3. SUBTOTAL AÑOS ANTERIORES (suma 1 y 2)					2012-2014	\$ 215
4. TOTAL PROYECTO REQUERIDO AÑO ACTUAL-2014					2014	\$ 20.582
5. PPTO ESTIMADO AÑO SIGUIENTE					2015	\$ 62.616
6. COSTOS REASIGNABLES AÑO ACTUAL						
7. TOTAL PROYECTO (suma 3+4+5+6)					2012-2015	\$ 83.413
TOTAL CAPEX Y OPEX DEL PROYECTO					2012-2015	\$ 919.798

Fuente: Datos ETB. Vicepresidencia Financiera.

2.2.2.1.1.1. Despliegue de fibra óptica FTTH.

Resultados del despliegue de la red de fibra óptica en Bogotá por parte de ETB.

De acuerdo con el proyecto, para el despliegue de la fibra óptica se tienen previstas las categorías de hogares pasados, hogares dados de alta, hogares conectables y hogares conectados.

Teniendo en cuenta las anteriores categorías, y con las cifras sobre dichas categorías reportadas por la empresa, en desarrollo de la presente auditoria, se efectúa un análisis de metas programadas, metas cumplidas, variaciones absolutas y relativas de las series históricas con los resultados del periodo 2012-2014 e inclusive del primer semestre del 2015.

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.2.2.1.1.1.1. Hogares pasados.

La categoría hogares pasados, es en sí mismo el despliegue o tendido físico de la red de fibra óptica en los sectores o células previstos, red que pasa por frente a las residencias u hogares.

De acuerdo con los valores o cifras reportadas por la empresa, se encuentra que en la vigencia 2013, cumplió al 100.0% su meta y durante el 2014 alcanzó una meta superior en un 9,2% a lo previsto, con lo cual es evidente que la empresa se encuentra en línea con las previsiones de despliegue de fibra.

Para el 2014 se tenía programada una meta de 595.879 hogares pasados, sobrepasando dicha meta en 55.047 hogares más, con lo cual la empresa alcanzó un total de 650.944 hogares pasados, con lo cual, y teniendo en cuanto lo avanzado en el 2013 alcanzó un acumulado de despliegue en 855.047 hogares pasados.

Ahora, si se considera el número de hogares de la Capital, establecido por el sexto censo inmobiliario catastral en 1.536.506 hogares del 2013, el índice de cobertura en fibra óptica por parte de la empresa en el 2013 sería del 13,3%, para el 2014 el 42,4% y el acumulado 2013-2014 del 55,6% según el despliegue logrado.

Sin embargo, como el despliegue programado por la empresa es sólo del 72,0% de Bogotá, es decir 1.106.284 hogares, teniendo en cuenta dicha programación, el despliegue aproximado para el 2013 fue del 18,4%, el del 2014 del 58,8% y el acumulado 2013-2014 de 77,3%. Además con lo cumplido al cierre del primer trimestre del 2015 el acumulado alcanza una cobertura de despliegue del 86,8%. Lo anterior quiere decir, que de acuerdo con el despliegue técnico o instalación de fibra óptica, la red estaría lista para dar servicio a 960.288 hogares.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 40
ETB: ACUMULADO DESPLIEGUE FIBRA ÓPTICA
CATEGORIA: HOGARES PASADOS.

FACTOR	2013	2014	2013-2014	2015 1Q	2013-2015
META	204.103	595.897	800.000	73.740	873.740
CUMPLIMIENTO	204.103	650.944	855.047	105.241	960.288
CUMPLIMIENTO META %	100,0%	109,2%	106,9%	142,7%	109,9%
VARIACIÓN ABSOLUTA	-	55.047	55.047	31.501	86.548
VARIACIÓN RELATIVA %	0,00%	9,2%	6,9%	42,7%	9,9%
DESPLIEGUE %	13,3%	42,4%	55,6%	6,8%	62,5%
INMUEBLES BOGOTA (*)	1.536.506				

Fuente: ETB. Datos Vicepresidencia de Infraestructura y Hogares y Personas. Cálculos Equipo Auditor.

(*) Bogotá, sexto censo inmobiliario catastral. Boletín No. 60, Secretaría de Planeación Distrital.

2.2.2.1.1.1.2. Hogares dados de alta.

Esta categoría manejada por la empresa, significa los hogares a los que ya se les construyó la nueva infraestructura de fibra y se cargaron los datos en el sistema de la empresa.

En el 2013 se cumplió el 100,0% de los 150.010 hogares previstos. Para el 2014, se habían programado como meta 499.990 hogares y se alcanzaron 575.211, es decir se logró un 15,0% más de los hogares previstos, ya en el acumulado 2013-2014 se llegaron a 725.221 hogares, cuando su meta era de 650.000, entonces el sobrecumplimiento fue del 11,6%.

Teniendo en cuenta el número de hogares de la Capital²³, para el 2013 la cantidad de hogares dados de alta alcanzaron el 9,8% con los 150.010, en el 2014 el 37,4% con los 575.211 y el acumulado 2013-2014 alcanzó 47,2%, según los datos suministrados.

De acuerdo con la cobertura programado por la empresa de sólo del 72,0% de Bogotá, es decir 1.106.284 hogares, teniendo en cuenta dicha programación, los hogares dados de alta en el 2013 alcanzaron el 13,6%, en 2014 el 52,0% y el acumulado 2013-2014 el 65,6%. Además con lo cumplido al cierre del primer trimestre del 2015 el acumulado alcanza una cobertura de hogares dados de alta del 75,7%. Lo anterior quiere decir, que de acuerdo con el aprestamiento de la nueva infraestructura de fibra y el cargue de datos en el sistema, la empresa estaría lista para dar servicio a 837.120 hogares.

²³ Sexto Censo Inmobiliario Catastral 2013, con resultado de 1.536.506 hogares.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 41
ETB: ACUMULADO ALTAS FIBRA ÓPTICA
CATEGORIA: HOGARES DADOS DE ALTA

FACTOR	2013	2014	2013-2014	2015 1Q	2013-2015
META	150.010	499.990	650.000	93.696	743.696
CUMPLIMIENTO	150.010	575.211	725.221	111.899	837.120
CUMPLIMIENTO META %	100,0%	115,0%	111,6%	119,4%	112,6%
VARIACIÓN ABSOLUTA	-	75.221	75.221	18.203	93.424
VARIACIÓN RELATIVA %	0,00%	15,0%	11,6%	19,4%	12,6%
ALTAS %	9,8%	37,4%	47,2%	7,3%	54,5%
INMUEBLES BOGOTA (*)	1.536.506				

Fuente: ETB. Datos Vicepresidencia de Infraestructura y Hogares y Personas. Cálculos Equipo Auditor.

(*) Bogotá, sexto censo inmobiliario catastral. Boletín No. 60, Secretaría de Planeación Distrital.

2.2.2.1.1.1.3. Hogares conectables.

En cuando a los hogares conectables, es decir, a los que tan solo falta su inscripción en el servicio y la conexión final hasta las viviendas; casa, apartamento o empresa, en el 2013 cerró con 36.293 posibles hogares ya conectables, el 2014 se adicionaron 206.628 sitios más conectables de los 193.707 previstos, alcanzando un cumplimiento de la meta en un 106,7%, es decir se presentó una sobre-ejecución del 6,7%, alcanzando un acumulado 2013-2014 de 242.921 posibles hogares o sitios conectables.

Con respecto al número de hogares de la Capital determinados en el Sexto Censo Inmobiliario Catastral 2013²⁴, y de acuerdo con los datos suministrado por la empresa, para el 2013 la cantidad de hogares o sitios conectables fue del 2,4% con los 36.293, en el 2014 el 13,4% con los 206.628 y el acumulado 2013-2014 alcanzo el 15,8%.

Sin embargo, como la empresa sólo programo como cobertura el 72,0% de Bogotá, es decir llegar a 1.106.284 hogares, entonces, los sitios conectables en el 2013 fueron el 3,3%, en 2014 el 18,7% y el acumulado del 2013-2014 alcanzó el 22,0%. Con lo avanzado al cierre del primer trimestre del 2015 el acumulado alcanza una cobertura del 33,1% con los 365.815 hogares o sitios conectables. Lo anterior quiere decir, que la empresa tiene una posible demanda de servicios igual a la de hogares o sitios conectables, para lo cual genera la oferta de los planes y servicios en el actual mercado de competencia.

²⁴ Sexto Censo Inmobiliario Catastral 2013, con resultado de 1.536.506 hogares.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 42
ETB: ACUMULADO CONECTABLES FIBRA ÓPTICA
CATEGORÍA: HOGARES CONECTABLES

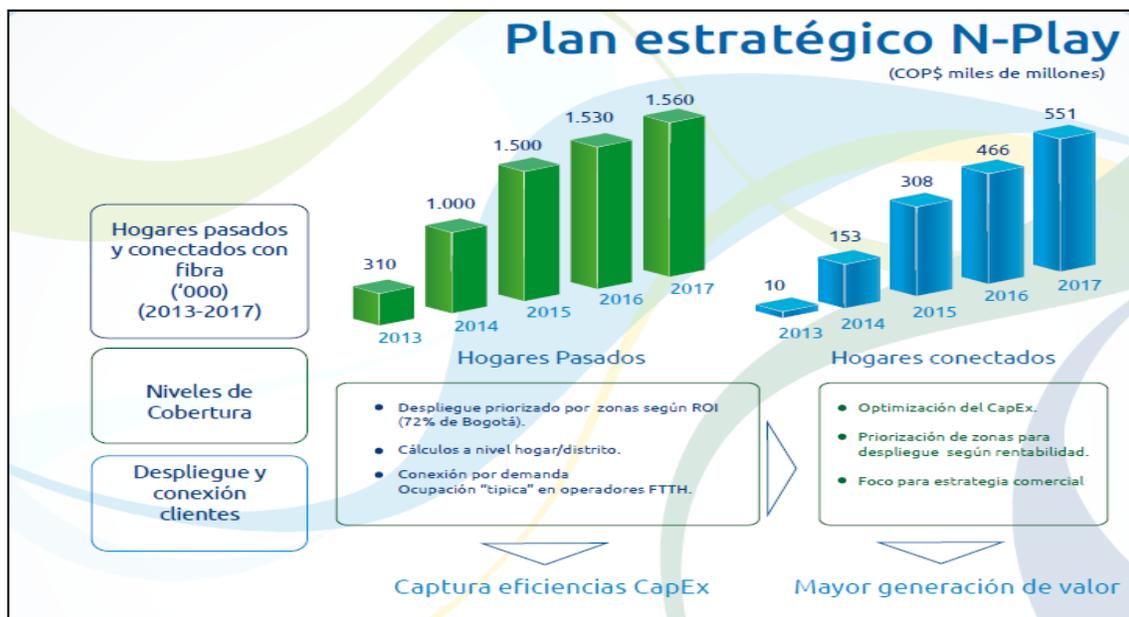
FACTOR	2013	2014	2013-2014	2015 1Q	2013-2015
META	36.293	193.707	230.000	77.271	307.271
CUMPLIMIENTO	36.293	206.628	242.921	122.894	365.815
CUMPLIMIENTO META %	100,0%	106,7%	105,6%	159,0%	119,1%
VARIACIÓN ABSOLUTA	-	12.921	12.921	45.623	58.544
VARIACIÓN RELATIVA %	0,00%	6,7%	5,6%	59,0%	19,1%
CONECTABLES %	2,4%	13,4%	15,8%	8,0%	23,8%
INMUEBLES BOGOTA (*)	1.536.506				

Fuente: ETB. Datos Vicepresidencia de Infraestructura y Hogares y Personas. Cálculos Equipo Auditor.

(*) Bogotá, sexto censo inmobiliario catastral. Boletín No. 60, Secretaría de Planeación Distrital.

2.2.2.1.1.1.4. Hogares conectados.

Esta categoría que relaciona los resultados reales de la gestión de la empresa en el cumplimiento de las metas programadas en cumplimiento del PEC, se refiere a los hogares efectivamente conectados con los servicios ofertados.



Fuente: http://www.etb.com.co/inversionistas/docs/presentacion_v8.pdf.

GRAFICA 35

De acuerdo con la presentación a inversionistas efectuada en el mes de agosto de 2013, las estimaciones de hogares pasados en el 2013 y 2014 era de 310.000 y 1.000.000 y de hogares conectados de 10.000 en el 2013 y al 2014 tener 153.000 hogares conectados.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Sin embargo, los valores ajustados y la realidad reflejan otras circunstancias, tales como que, en el 2013 sólo se logró efectuar la conexión de 65 usuarios en desarrollo de plan piloto, y al cierre del 2014 sólo se tenía un acumulado de 18.450 usuarios conectados.

Si se compara lo alcanzado en cuanto a los hogares efectivamente conectados al cierre del 2014, con lo presentado a los accionistas a Agosto de 2013 que era de 153.000 hogares conectados como meta, sólo se cumplió en un 12% frente a dicho estimado.

Si se efectúan los cálculos con las cifras ajustadas al cierre del 2014, suministradas por la empresa, se logran los siguientes resultados:

Al cierre del 2014 se tenía un acumulado de suscriptores en servicios en red de fibra óptica de 18.450 de los 108.956 estimados en la meta, cifra que representa sólo el 16,9% de lo programado. Las cifras al primer trimestre (1Q) de 2015 presentan un cumplimiento del 46,5% de la meta programada, es decir sólo se conectaron 12.868 hogares de los 27.656 previstos.

Si se compara la cantidad de hogares conectados frente el censo de hogares de Bogotá, estos sólo representan el 1,2%, ahora bien si tenemos en cuenta que la empresa sólo programo una cobertura del 72% de los hogares de la capital, entonces el indicador de hogares conectados representaría el 1,7% de la cobertura programada por la empresa.

Al cierre del primer trimestre de 2015, y con una meta acumulada de 136.612 hogares por conectar, sólo alcanzó un 22,9% de instalaciones es decir 31.318 clientes.

Si se considera la meta planteada por la empresa en la presentación a sus accionistas (153.000 hogares conectados al cierre del 2014), tenemos que, el indicador de hogares conectados con respecto al resultado del acumulado al 2014 de 18.450 sería sólo del 12%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 43
ETB: ACUMULADO CONECTADOS FIBRA ÓPTICA
CATEGORIA: HOGARES CONECTADOS

FACTOR	2013	2014	2013-2014	2015 1Q	2013-2015
META	65	108.891	108.956	27.656	136.612
CUMPLIMIENTO	65	18.385	18.450	12.868	31.318
CUMPLIMIENTO META %	100,0%	16,9%	16,9%	46,5%	22,9%
VARIACIÓN ABSOLUTA	-	-90.506	-90.506	-14.788	-105.294
VARIACIÓN RELATIVA %	0,00%	-83,1%	-83,1%	-53,5%	-77,1%
CONECTADOS %	0,0%	1,2%	1,2%	0,8%	2,0%
INMUEBLES BOGOTA (*)	1.536.506				
AGENDAMIENTOS	-	43.714	43.714		
EFFECTIVIDAD DE AGENDAMIENTOS %		42,1%	42,2%		

Fuente: ETB. Datos Vicepresidencia de Infraestructura y Hogares y Personas. Cálculos Equipo Auditor.

(*) Bogotá, sexto censo inmobiliario catastral. Boletín No. 60, Secretaría de Planeación Distrital.

2.2.2.1.1.1.5. Hallazgo Administrativo efectividad de agendamientos.

Otro aspecto a considerar, es la efectividad de los agendamientos, de cierta manera se tipifican como la demanda del servicio con respecto a la oferta de los servicios por parte de la empresa. Los citados agendamientos, son las programaciones de instalaciones de acuerdo con las solicitudes de potenciales clientes.

Entonces, si tenemos en cuenta que para el 2014 se presentaron 43.714 agendamientos y sólo se efectuaron 18.385 instalaciones, quiere decir que la efectividad de los agendamientos fue sólo del 42,1%, es decir que se dejaron de instalar el 57,9% de los requerimientos de los potenciales clientes.

De igual manera, si comparamos el acumulado de los hogares efectivamente conectados al cierre del 2014, frente a los hogares conectables, el índice de efectividad de conexiones fue sólo del 7,6%.

Si consideramos que al cierre del 2014 se tenían 242.921 hogares conectables, y que únicamente se conectaron 18.450, con 43.714 agendamientos, se infiere que se tiene un rezago en el cumplimiento de la meta de posibles conexiones de 241.071 es decir el 92,4% de los posibles hogares conectables, y que se dejaron de atender 25.264 potenciales clientes que requirieron el servicio.

Dejando de lado los posibles quiebres comerciales que se puedan presentar durante la etapa de agendamiento e instalación y teniendo en cuenta que se pueden presentar incumplimientos de agendas por parte del cliente, el anterior panorama, está demostrando que la empresa no está siendo eficiente y efectiva en la oportuna atención de la demanda de servicios por parte de los potenciales

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10

Código postal 111321

PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

usuarios, lo cual puede deteriorar su imagen y pérdida de credibilidad en su gestión y atención al usuario. Se deja entrever que la ETB se quedó corta en el análisis de la posible demanda de servicios, por lo cual su capacidad de respuesta en la vigencia 2014 fue sólo del 7,8% de los hogares conectables.

Al respecto, en el informe de avance mensual²⁵ del mes de abril se considera un ítem, como punto clave el relacionado con “2. *Estabilización N-Play...*” donde se manifiesta el incumplimiento de los agendamientos, ya que estos están tardando más de 15 días, lo que ocasionó 4.519 cancelaciones y 741 pendientes con términos cumplidos.

La anterior situación crítica, fue ocasionada por incumplimientos de contratistas que tenían participación en la meta de hogares conectables ejecutadas, frente a las programadas y reprogramadas por ETB, como el caso del contrato con la empresa BFTEL, contratista que no tenía la capacidad técnica para la cual fue contratado inicialmente, teniendo la ETB que reprogramarle las metas disminuyendo estas en promedio en un 65.2% de lo inicialmente pactado. Sin embargo, aún con la disminución de la meta, el contratista tampoco cumplió con lo reprogramado, factor que sólo alcanzó el 42,9%. Al citado contratista, dados los incumplimientos se le aplicaron multas acumuladas por \$6.077.652 en los cuatro meses de operación, esto como resultado de calcular el 0.5% del valor de la facturación mensual de la parte incumplida.

Con lo anterior, se omitió lo dispuesto en la Directiva No. 586 de 2011, en relación con garantizar por parte de los responsables el avance correcto y legítimo de las actividades y corregir oportunamente cualquier desviación, a fin de fortalecer el sistema de control interno.

²⁵ Emanado de la Oficina de Coordinación del Comité de Control de Misión N-Play de la ETB.

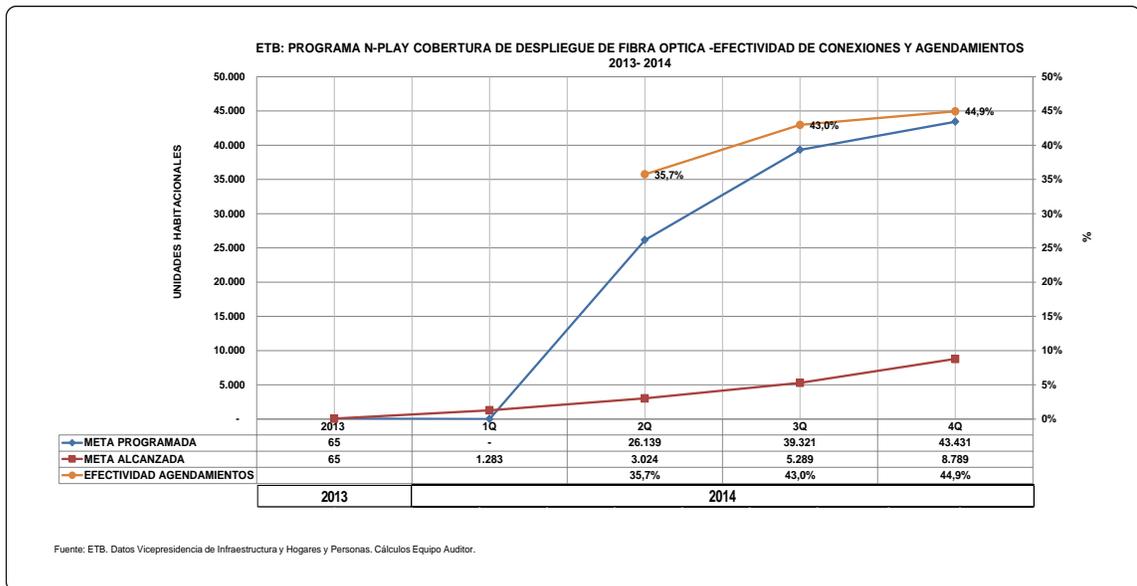
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 44
ETB: ACUMULADO DESPLIEGUE E INSTALACIÓN FIBRA ÓPTICA
INDICES DE EFECTIVIDAD DE CONEXIONES Y AGENDADAMIENTOS VS. HOGARES
CONECTABLES

FACTOR	2013	2014	2013-2014	2015 1Q	2013-2015
CATEGORIA: HOGARES CONECTABLES					
META	36.293	193.707	230.000	77.271	307.271
CUMPLIMIENTO	36.293	206.628	242.921	122.894	365.815
CATEGORIA: HOGARES CONECTADOS					
CUMPLIMIENTO	65	18.385	18.450	12.868	31.318
AGENDAMIENTOS	-	43.714	43.714		
EFFECTIVIDAD DE CONEXIONES: CONEXIONES/META CONECTABLES %					
CON RESPECTO A LA META	0,2%	9,5%	8,0%	16,7%	10,2%
EFFECTIVIDAD DE CONEXIONES: CONEXIONES/CONECTABLES %					
CON RESPECTO A A LO ALCANZADO	0,2%	8,9%	7,6%	10,5%	8,6%
EFFECTIVIDAD DE AGENDAMIENTOS: LO CONECTADO/META CONECTABLES%					
CON RESPECTO A LA META		22,6%	19,0%		
EFFECTIVIDAD DE AGENDAMIENTOS: LO CONECTADO/CONECTABLES%					
CON RESPECTO A A LO ALCANZADO		21,2%	18,0%		

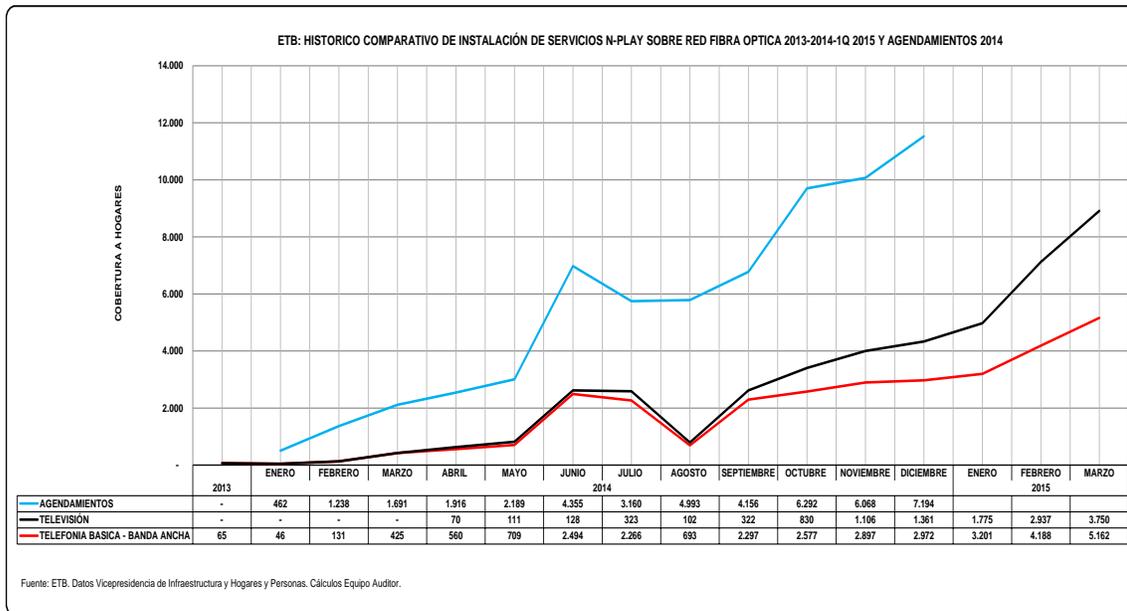
Fuente: ETB. Datos Vicepresidencia de Infraestructura y Hogares y Personas. Cálculos Equipo Auditor.

(*) Bogotá, sexto censo inmobiliario catastral. Boletín No. 60, Secretaría de Planeación Distrital.



GRAFICA 36

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



GRAFICA 37

Analizada la respuesta, se ratifica la observación y se establece como un hallazgo administrativo, lo anterior, por cuanto en relación con el presente tema, la empresa utiliza argumentos que no se acompañan de documentos o soportes que avalen y desvirtúen los resultados señalados en el presente informe. Además, el análisis y los conceptos establecidos en el informe se fundamentan en datos y cifras fidedignas presentados por la empresa y convalidadas conjuntamente en el proceso auditor, con las cuales en desarrollo de la auditoria se efectuaron los cálculos y el correspondiente análisis, aspectos que deben ser razonados en su conjunto o contexto.

2.2.2.1.1.2. Ingresos por los servicios sobre red de fibra.

Al culminar el 2014 se obtuvieron ingresos por \$6.223,0 millones que representan el 0,46% del total de los ingresos operacionales de la empresa en esta vigencia \$1.364.317,8 millones.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**CUADRO 45
ETB: INGRESOS POR SERVICIOS EN RED DE FIBRA ÓPTICA 2014.**

En Millones

CLIENTES FIBRA OPTICA	INGRESOS
TELEFONIA BASICA	1.375,0
BANDA ANCHA	4.238,0
TLEVISIÓN	620,0
TOTAL.	6.233,0

Fuente: datos ETB.

Al comparar los ingresos acumulados percibidos por los servicios en fibra óptica en el 2014, con la inversión para el programa N-Play en el mismo periodo (\$350.167,0 millones), los ingresos percibidos representan sólo el 1,8% de esta. Además, si se comparan frente a la inversión acumulada al cierre del 2014 (\$549.026 millones), los ingresos solo representarían el 1,1% de la inversión.

2.2.2.1.1.3. Hallazgo Administrativo Contratos 4600013535-RENTAMETRIC, 4600013536, CAVAR S.A., y 460001351-METRICON LTDA –Debilidades en Planeación.

Evaluados los contratos, se evidenció que fueron adquiridas máquinas y herramientas para el uso en el aprovisionamiento y aseguramiento de servicios sobre la red FTTH, presentando el siguiente comportamiento a diciembre 31 de 2014:

**CUADRO 46 MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS ADQUIRIDAS EN EL 2014
PROYECTO FTTH**

HERRAMIENTA	CANTIDAD ADQUIRIDA FTTH 2014	CANTIDAD ENTREGADA POR EL CONTRATISTA	HERRAMIENTAS EN BODEGA	CANTIDAD ENTREGADA A PERSONAL FTTH 2014-2015	PORCENTAJE HERRAMIENTAS QUE SE ENCUENTRAN EN BODEGA 2015
Fusionadora	1130	900	511	389	57%
Electrodos	2070*	2070*	1900	170	92%
Localizador visual de fallas	1175	1174	609	565	52%
Cortadora transversal de cables	160	160	14	146	9%

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

HERRAMIENTA	CANTIDAD ADQUIRIDA FTTH 2014	CANTIDAD ENTREGADA POR EL CONTRATISTA	HERRAMIENTAS EN BODEGA	CANTIDAD ENTREGADA A PERSONAL FTTH 2014-2015	PORCENTAJE HERRAMIENTAS QUE SE ENCUENTRAN EN BODEGA 2015
Tijera para kevlar	1280	1280	1200	80	94%
Sangradora	1200	900	706	194	78%

FUENTE. Vicepresidencia de Infraestructura ETB * Cantidad Contratada

Las máquinas de empalme y/o fusionadoras fueron entregadas con un kit que comprende los siguientes elementos: *Dos juegos adicionales de electrodos de repuesto, una pinza para retirar el aislamiento y recubrimiento de los hilos de la fibra, contador de alta precisión, adaptador, pelador giratorio de chaqueta, alcohol isopropilico 3 onzas, paño de limpieza, pelador de fibras múltiple, maletín de transporte, par sujetadores fibra universal y batería de lithium*

Se observa que en 65% en promedio de las máquinas y herramienta se encuentran en bodega, correspondiendo al Juego de Electroodos en mayor número con un 92%, teniendo en cuenta que en el contrato 460001351-METRICON LTDA se adquieren 2.070 electrodos, más el doble juego de electrodos adicionales que se incluyen con la fusionadoras, más el electrodo que viene en la máquina fusionadora para un total de 5.460 juegos de electrodos, que soportan según las indicaciones del contrato y las especificaciones técnicas de FITEL un promedio de 2.500 fusiones, dando un total de 13.650.000 fusiones para cumplir la meta de Hogares Pasados, conectados y conectables que a cierre del 1Q del 2015 estaba en:

**CUADRO 47 MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS ADQUIRIDAS EN EL 2014
PROYECTO FTTH**

HOGARES	PROYECTADAS AL CIERRE 2014	1Q 2015
PASADOS	800.000	73740
CONECTADOS	153.000	27656

FUENTE. Datos ETB

Evaluados cada uno de los expedientes, tan solo se evidenció la justificación propia de los contratos para la adquisición de las máquinas y herramientas, no se anexa el modelo de negocio, ni los estudios previos de la demanda que justifiquen las cantidades requeridas de estos elementos, tampoco se evidencia un RFI donde se demuestre que se deben tener compras superiores a

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

determinadas unidades de línea base para reducir significativamente los costos de compra, tampoco son herramientas y elementos que presenten costos de importación elevados, debido a que METRICOM, CAVAR y RENTAMETRIC entregan los materiales en bodega.

Solicitada la información sobre la proyección de la demanda, la ETB presenta relación del comportamiento a los procesos de empalmería e instalación a diciembre 31 de 2014, así:

CUADRO 48 METAS INSTALACIONES DE EMPALMERIA PROYECTADAS FTTH ETB A DICIEMBRE 31 DE 2014

HOGARES	PROYECTADAS AL CIERRE 2014	CUADRILLAS EMPALMERÍA E INSTALACIÓN	PROMEDIO PROYECTADAS/CUADRILLAS	PROYECTADAS MENSUAL (PROMEDIO INSTALACIÓN/12 MESES)	PROYECTADAS DIARIAS (PROYECTADAS MENSUAL/20 DÍAS)
PASADOS	800.000	219	3.653	304	
CONECTABLES	230.000	219	1.050	88	
CONECTADOS	153.000	230	665	55	2,8

FUENTE: Vicepresidencia de Infraestructura ETB

De acuerdo a la ETB, a partir de las anteriores metas, se realizan los cálculos de capacidad operativa mínima requerida para la implementación de cada una de las actividades teniendo en cuenta una cuadrilla de empalmería o fusión de 219 y de instalación 230.

A diciembre 31 de 2014, se generaría 148 instalaciones promedios de hogares pasados, 43 hogares conectables y 28 hogares conectados.

CUADRO 49 HERRAMIENTAS ADQUIRIDAS POR ETB PROYECTO FTTH 2014

HERRAMIENTA	CANTIDAD ENTREGADA	EN BODEGA	TOTAL CUADRILLAS ETB ACTIVIDADES EMPALMADORES Y INSTALADORES PROYECTADAS 2014	CANTIDAD DE ELEMENTO X CADA CUADRILLA	ELEMENTOS PROYECTADOS ENTREGADOS POR CUADRILLA	CANTIDAD DE HERRAMIENTA PROYECTADA SIN ASIGNACIÓN DE CUADRILLA	VALOR UNITARIO PROMEDIO HERRAMIENTA	VALOR NO UTILIZADO EN BODEGA
Fusionadora	900	511	449	1	449	-451	\$ 6.261.907	\$3.199.834.293
Juego de Electrodo	2070	1900	449				\$ 53.849	\$102.313.708
Localizador visual de fallas	1174	609	449	1	449	-725	\$ 720.073	\$438.524.293
Tijera para kevlar	1280	1200	449	1	449	-831	\$ 67.187	\$80.624.004

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

HERRAMIENTA	CANTIDAD ENTREGADA	EN BODEGA	TOTAL CUADRILLAS ETB ACTIVIDADES EMPALMADORES Y INSTALADORES PROYECTADAS 2014	CANTIDAD DE ELEMENTO X CADA CUADRILLA	ELEMENTOS PROYECTADOS ENTREGADOS POR CUADRILLA	CANTIDAD DE HERRAMIENTA PROYECTADA SIN ASIGNACIÓN DE CUADRILLA	VALOR UNITARIO PROMEDIO HERRAMIENTA	VALOR NO UTILIZADO EN BODEGA
Sangradora (Solo debe ir en la cuadrilla de Empalme)	900	706	219	1	219	-681	\$ 469.498	\$331.465.313
TOTAL								\$4.152.761.610

FUENTE: Vicepresidencia de Infraestructura ETB

De acuerdo a lo expuesto se evidencia:

- A diciembre 31 de 2014 se encontraba en bodega el 64% promedio de máquinas y herramientas adquiridas en el año 2014, lo que representa un valor aproximado de \$4.152 millones, recursos invertidos de los cuales a la misma fecha de análisis no han generado retorno de la inversión, evidenciándose debilidades en el proceso de planeación en la adquisición de estos elementos.
- Las cantidades adquiridas de máquinas y herramientas incluidos los juegos de electrodos, se sobredimensionó a diciembre 31 de 2014, al evidenciarse que no se cumplió con la meta programada en los hogares conectados.
- El alto stock de máquinas y herramientas generaría recursos ociosos que generarían un riesgo, ya que estos tienen un valor económico al no ser empleados en el proceso productivo con el perjuicio de no cumplir con las proyecciones de la demanda, teniendo en cuenta el tiempo de vida de cada uno de los elementos adquiridos.

De conformidad con los párrafos precedentes, ETB no cumple con el principio de planeación consagrado en el Manual de Contratación, Directiva Interna 612 de 2012 pues desde la etapa precontractual a pesar de tener definida la compra de este tipo de máquinas y herramienta, no planeo el uso oportuno de las mismas, ni fueron asignadas a los técnicos de la empresa por cuanto, al momento de producirse el informe se encontraban dispuestas en una bodega a sabiendas que son para desarrollar el programa N-Play

Analizada la respuesta, se ratifica la observación y se establece como hallazgo administrativo, por cuanto los argumentos y soportes remitidos por la ETB, con relación al número de *juegos de electrodos para máquina de empalme de fibra óptica por fusión (2050)*, no son coherentes frente a lo definido en los términos de referencias y costos del contrato (2070), así las cosas, los datos tomados

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

por este ente de control para el análisis fueron los registrados en el Anexo 2 Financiero, que obra a folio 35 de los documentos soportes del contrato

En cuanto al modelo de negocio, la ETB informó “que planeó la inclusión de los ítems asociados a pólizas de seguro y costos de almacenamiento de las máquinas y herramientas”, situación que evidencia que la entidad prevé mantenerlos en depósito, sin definir cronológicamente las fechas en las cuales se darán al servicio estos elementos, lo cual implica riesgos de stock con nivel de estacionalidad alta, tal como se evidenció en la visita realizada a la bodega de San José el 26 de marzo de 2015.

2.2.2.1.2. Programa Gestión Estratégica del Cliente.

Este componente estratégico, surgió como necesidad de establecer lineamientos y estrategias que permitieran la gestión de la información para la compañía, en virtud de la atención al usuario; la caracterización de cada cliente, le permite a la compañía crear perfiles en relación a los productos y servicios que puedan acercarse más a las necesidades reales de cada usuario.

La compañía, ha realizado caracterización de usuarios por roles, definiéndoles en tres grandes Unidades Generadoras de Ingresos (UGI), el primero es “Hogares y Personas”, el segundo es “Empresas y Gobierno” y el tercero es “Infraestructura”²⁶

La UGI de “Hogares y Personas” se enfocan, en la atención particular a cada usuario en torno a servicios como la “telefonía fija, móvil, internet y televisión”²⁷ entre otros que le permiten a cada cliente disfrutar de conectividad y entretenimiento en cobre y fibra óptica.

La UGI de “Empresas y Gobierno” ofrece productos y servicios corporativos, ajustados a dinámicas propias que demanda la gestión empresarial y de gobierno, entre los que está el “internet banda + empresarial, dedicado, colocación, Hosting, almacenamiento en la nube, backup en la nube, base de datos”²⁸, entre otras; la oferta de estos servicios le ha permitido a la compañía, ser competitiva frente a otros oferentes en el mercado en este nicho potencialmente importante en los ingresos operacionales de la compañía.

26 Informe Preliminar de Gestión ETB; ETB S.A. ESP.; 2014

27 Ibídem; pág. 45, 46 y 47

28 Ibídem; pág. 45, 46 y 47

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

La UGI de *“Infraestructura”* permite a las compañías del sector acceder a servicio de interconexión, en el transporte de datos en las redes e infraestructura de la compañía; el objetivo de este componente estratégico 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.”*²⁹

Los objetivos propuestos, están definidos en la definición de hitos, y a su vez estos se definen en proyectos y actividades, la cual permiten estructurar la gestión para lograr los resultados esperados.

CUADRO 50

DESCRIPCION DE HITOS (línea base), PEC 2012–2016, “Yo transformo a la ETB S.A. ESP.”³⁰

Migración de Cognos BO a BO4	La compañía, pretende migrar la administración de la información a un software más avanzado que el BO que es el que actualmente usan, esto le permitirá estandarizar la información de cada usuario, descartando duplicidad en la misma y logara atención eficaz a los requerimientos del cliente al interior de la compañía
Reportes Siebel Efectividad	Este software, le permitirá a la compañía llevar registros de los contactos desde la ETB S.A. ESP., a usuarios nuevos y existentes, aumentado su relación de fuerza de venta y contactos efectivos aumentado la base de clientes facturando.
Reclamos MIR y Reclamos MIR	Los reclamos recurrentes por usuario, relacionado con la facturación de los servicios y productos ofrecidos por la compañía, generan retiros de quienes presentan dichos reclamos; en virtud a está inconformidad, la compañía disminuirá el número de reclamos presentados y la recurrencia de los mismos, caracterizando las reclamaciones y ajustándolos a su gestión.
Modelo de Gobierno de La información	Este hito le permitirá a la compañía proyectar sus lineamientos estratégicos basados en información coherente y verídica; esto implica la unificación de las bases de datos y la caracterización por usuario.
Datamart de telefonía local, Revchain y LD	Es la implementación de software que le permitirá a la compañía, frente a los requerimientos del usuario, la solución eficiente a sus solicitudes.
Información ajustes en factura y novedades especiales de facturación.	En virtud de la gestión de la información, la compañía pretende establecer en relación a las recurrencias de los reclamos en la facturación un sistema de ajuste transversal a la estructura orgánica de la organización que permita sensibilizar y gestionar dichos requerimientos en una sola solución efectiva.
Revchain DWH	La implementación de este software que le permitirá a la entidad, generar reportes de efectividad en atención al usuario y al usuario la autogestión, en requerimientos en relacionados a la proceso de facturación de la compañía.
Información en DWH para alimentar el IVR	El IVR, es el software de auto gestión, que le permite a la compañía la atención oportuna y efectiva en relación al cliente; por consiguiente los requerimientos en DWH, permitirán estandarizar y ofrecer soluciones apropiadas y ceñidas al perfil de cada usuario.

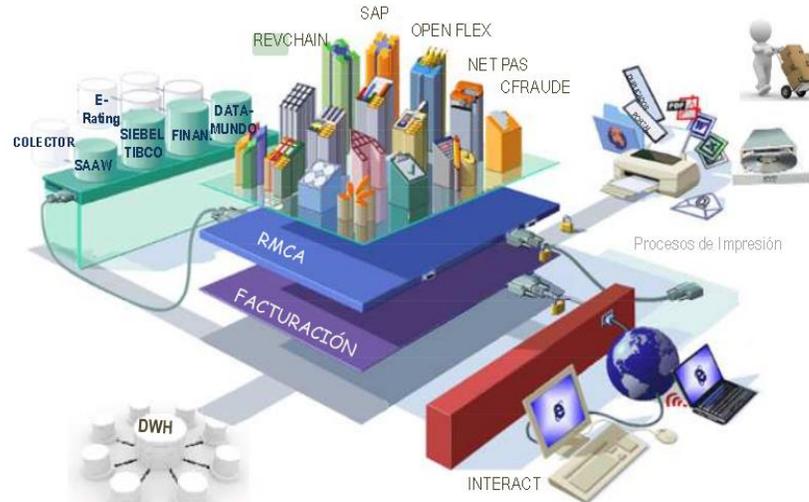
Fuente: Elaboración propia basado en el Mapa Estratégico 2012–2016; ETB S.A. ESP; 2015

El indicador general para la medición de los hitos es: el % de recurrencia de reclamos de la Unidad Estratégica de Negocio UEN; medido en el número de abonados recurrentes en reclamos de facturación/número de abonados que presentan un reclamo de facturación en el mes de análisis.

²⁹ Programas Estratégicos 2014; ETB S.A. ESP; 2014

³⁰ Tomado de <http://www.etb.com.co/nuestracom/default.asp?pag=1, 02/03/2015>

DESCRIPCIÓN DE LOS CICLOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Informe de la visita fiscal gestión de inconsistencias de facturación incobrables definitivos; Contraloría de Bogotá; 2012.³¹

GRAFICA 38

El programa estratégico GEC, está definido en indicadores relacionados a la gestión corporativa que se configuran a partir de los software de atención al usuario y gestión financiera interna; sin embargo la relación en el cumplimiento se basa en metas propuestas por la compañía, las cuales son ajustables año a año variando su medición y formulación.

En el PEC 2012 – 2016, en el programa estratégico (GEC) “*Gestión Estratégica del Cliente*”³²; cada indicador plantea un porcentaje como línea base, en el logro de metas propuestas; para la vigencia 2014, el porcentaje se estableció a partir del consenso realizado por las diferentes áreas participantes en el PEC, la frecuencia de medición tiene periodicidad mensual y en particular para el cumplimiento de hitos, la periodicidad esta correlacionada con el desarrollo de la gestión del PEC durante el cuatrienio, sin embargo, se establecen metas de cumplimientos mensuales y trimestrales durante cada vigencia.

Para la vigencia 2014, el programa “*Gestión Estratégica del Cliente*”, PEC 2012 – 2016³³; según documento emitido por la Gerencia General, en el sistema de

³¹ Informe de la visita fiscal gestión de inconsistencias de facturación incobrables definitivos; Contraloría de Bogotá; 2012

³² Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.

³³ Ibídem.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

supervisión y control de la CONTRALORÍA DE BOGOTÁ (SIVICOF) presupuestó invertir \$1.407'389.265, apalancados financieramente, con recursos propios de la ETB S.A. ESP., la ejecución para esta vigencia fue de \$985'549.775³⁴; alcanzando el 70% de ejecución; sin embargo, el “Informe de Presupuesto de Inversión a Diciembre 31 de 2014” emitido por la Vicepresidencia Financiera; reflejó un Capex para el 2014 de \$2.743'391.768³⁵, evidenciando diferencias por \$1.336'002.503, en la proyección planeada para este programa para esta vigencia.

**CUADRO 51
RELACIÓN DE PRESUPUESTO EJECUTADO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIENTE ETB S.A. ESP.
VIGENCIA 2014 SIN AUDITORIA.**

VALOR TOTAL CONTRATOS RELACIONADOS, GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIENTE	PRESUPUESTO 2014, REPORTADO EN EL SIVICOF	EJECUTADO 2014	SIN EJECUTAR 2014
\$ 90.033.368.052	\$ 1.407.389.265	\$ 985.549.775	\$ 421.839.490

Fuente: Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015

**CUADRO 52
RELACIÓN DE PRESUPUESTO EJECUTADO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIENTE ETB S.A. ESP.
VIGENCIA 2014 CON AUDITORIA.**

VALOR TOTAL CONTRATOS RELACIONADOS, GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIENTE	PRESUPUESTO 2014, INFORME DE PRESUPUESTO DE INVERSIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2014	EJECUTADO 2014	SIN EJECUTAR 2014
\$90.033.368.052	\$2.743.391.768	\$985.549.775	\$1.757.841.993

Fuente: Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015

La variación en la información presentada en relación a la ejecución del presupuesto, evidencia cifras inexactas, sesgando el cumplimiento de las metas propuestas; sin embargo la ejecución del presupuesto por parte de la compañía es deficiente, debido a que no cumple en ningún escenario, las metas propuestas.

La ejecución reportada para la vigencia refleja únicamente, lo que la compañía causó para este periodo, sin embargo, al realizar la revisión de la información presentada, se observó que la compañía aun registra pendientes de pago.

³⁴ Ibídem

³⁵ Ibídem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**CUADRO 53
RELACIÓN DE PENDIENTES POR PAGAR, ESTRATÉGICA DEL CLIENTE ETB S.A. ESP.
VIGENCIA 2014 CON AUDITORIA.**

En pesos

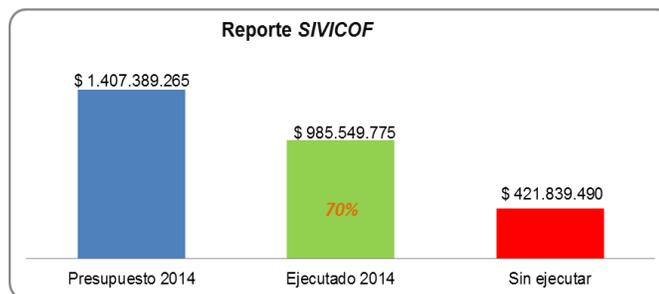
NÚMERO DE CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	EJECUCIÓN 2014	PENDIENTE POR PAGAR 2014	EJECUCIÓN 2014
4600009272	\$ 29.803.893.529	\$ 4.636.614		\$ 7.323.174
4600012021	\$ 4.748.456.520	\$ 2.856.176		\$ 4.627.312
4600012449	\$ 1.354.880.000		\$ 72.620.690	\$ 72.620.690
4600012542	\$ 40.920.997.998	\$ 41.389.219	\$ 11.528.125	\$ 171.679.844
4600012773	\$ 11.935.153.155	\$ 483.437.160	\$ 59.086.791	\$ 634.787.775
4600013714	\$ 969.986.850	\$ 300.000.000		\$ 300.000.000
4600014258	\$ 300.000.000	\$ 9.995.000		\$ 9.995.000
TOTAL	\$ 90.033.368.052	\$ 842.314.169	\$ 143.235.606	\$ 985.549.775

Fuente: Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015³⁶

La relación de las cuentas por pagar, inciden también, en el logro de las metas establecidas, para esta vigencia.

De acuerdo al reporte presentado por la Secretaria General de la ETB S.A. ESP., al SIVICOF, se evidencia una ejecución aproximada al 70% del presupuesto para la vigencia 2014; sin embargo, con relación a la información presentada como requerimiento a la Contraloría de Bogotá, por parte de la Vicepresidencia Financiera de la ETB S.A. ESP., se evidencia un porcentaje mucho menor en relación al cumplimiento en la ejecución alcanzando el 36%, aproximadamente.

COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO 2014 PROGRAMA GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE VIA SIVICOF.



Fuente: Datos, Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015³⁷

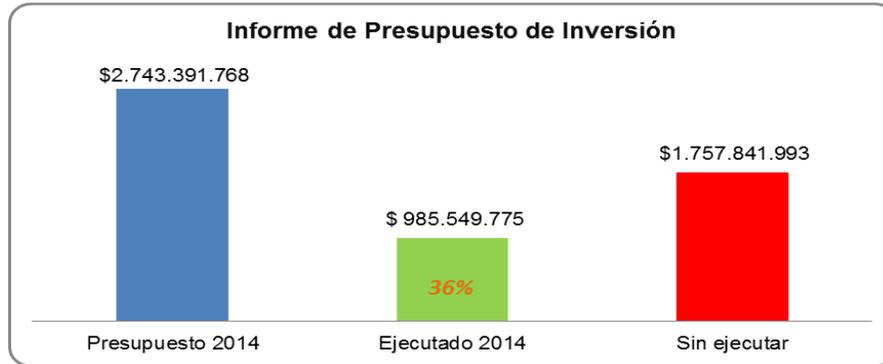
GRAFICA 39

³⁶ Ibídem

³⁷ Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO 2014. PROGRAMA GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE VICEPRESIDENCIA FINANCIERA.



Fuente: Datos, Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015

GRAFICA 40

Si bien, los recursos para llevar a cabo el programa de GEC son propios, y su vigencia termina en el año 2016, la ejecución acumulada, en relación a la información reportada en el SIVICOF, alcanza los \$ 1.261´711.320³⁸; y los contratos relacionados al programa hacen a \$ 90.033´368.052³⁹.

CUADRO 54

RELACIÓN DE PRESUPUESTO EJECUTADO PROGRAMA GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE 2012-2014.

VALOR TOTAL CONTRATOS RELACIONADOS, GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIENTE	EJECUCIÓN 2012-2014	PRESUPUESTO NO EJECUTADO.
\$ 90.033.368.052	\$ 1.261.711.320	\$ 88.771.656.732

Fuente: Datos, Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015⁴⁰

La ejecución realizada por la compañía en relación al presupuesto destinado al cumplimiento del programa GEC, acumulado 2012 - 2014, es deficiente; la relación de tiempo, recursos y resultados es crítica

La compañía refleja el 1%, de ejecución en virtud al valor total de los contratos relacionado en este programa.

³⁸ Ibídem

³⁹ Ibídem

⁴⁰ Ibídem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

RELACIÓN GRÁFICA, DE PRESUPUESTO EJECUTADO PROGRAMA GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE 2012-2014.



Fuente: Datos, Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015⁴¹

GRAFICA 41

Es oportuno señalar que la ETB S.A. ESP.; en relación al PEC 2012-2016, para el programa de Gestión Estratégica del Cliente, es deficiente, en la presupuestación de la inversión; además evidencia mala planeación, ya que a pesar de que el PEC, finaliza en la vigencia 2016, la ejecución alcanza el 1% del total de los contratos, además de presentar variabilidad en la información presentada en el SIVICOF y la Vicepresidencia Financiera de la compañía.

No obstante que la compañía, de acuerdo a su naturaleza y a la dinámica del sector, dispone de suficiente autonomía para ejecutar dicho presupuesto en las vigencias faltantes 2015 y 2016 del PEC; es necesario advertir que se está incumpliendo de acuerdo a lo señalado en este documento, con los principios básicos del presupuesto públicos, al carecer de planeación en relación (POAI) Plan Anual de Inversiones, y al principio de anualidad, ya que se pudo establecer que el dinero ejecutado, para la vigencia no fue cancelado para la vigencia en observación, quedando como cuentas por pagar.

La deficiente ejecución del presupuesto también se reflejó en el cumplimiento de indicadores de gestión, de acuerdo a la información presentada en relación a la vigencia 2014.

CUADRO 55
ETB: DESEMPEÑO PRESUPUESTAL PROGRAMA GESTION ESTRATEGICA DEL CLIENTE 2014

	Desempeño	Meta
SIVICOF	70%	95%
Vicepresidencia Financiera	36%	95%
Informe desempeño	38%	95%

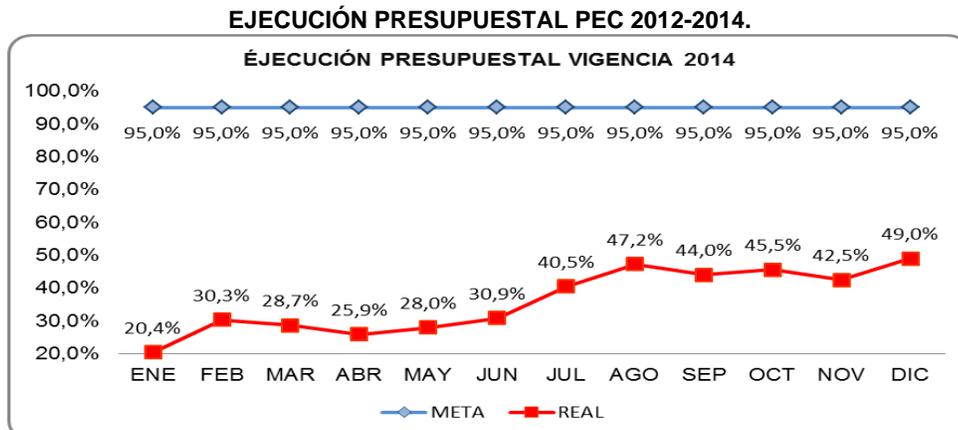
Fuente: Elaboración propia basado en el Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.⁴²

⁴¹ Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.

⁴² Ibídem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

La compañía en términos generales evidencia ineficiencia en el logro de metas propuesta, en relación a la gestión presupuestal, para la vigencia 2014; del 95% propuesto, se logró el 38% aproximadamente.



Fuente: Elaboración propia basado en el Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.⁴³

GRAFICA 42

La no optimización de los recursos, en términos de tiempo, afecta considerablemente, el cumplimiento de los objetivos propuestos para la vigencia 2014, además de incidir en la tasa (TIR) y el costo de oportunidad.

CUADRO 56
INDICADORES PROGRAMA GESTIÓN ESTRATEGICA DEL CLIENTE PEC 2012–2016
VIGENCIA 2014.

Indicador	Fórmula	¿Mayor es mejor?	Elementos de datos y fuentes	Fuentes y Métodos de información
Tasa de contactos de canales de SAC (Hogares - Empresas)	Hogares: No de contactos de servicio realizados en los canales de Servicio al Cliente / No de UGI (Unidades Generadoras de Ingreso) Empresas: No de contactos de servicio realizados en los canales de Servicio al Cliente / Clientes Activos	No	Informes de operación canales de atención	Avaya (Canal telefónico) y Digiturno (Personalizado) y MIR - BACK (Escrito)
% de recurrencia en reclamos de facturación de la UEN Hogares y UEN Empresas	No de abonados recurrentes en reclamos de facturación / No abonados que presentan un reclamo de facturación en el mes de análisis En donde un abonado recurrente es un identificador que tuvo más de 1 contacto durante el periodo	No	Informe Recurrencia Servicio al Cliente	MIR

⁴³ Ibidem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Indicador	Fórmula	¿Mayor	Elementos de	Fuentes y
	de 90 días no importa el mes.			
Tasa de conversión de ventas de la UEN Hogares (LT - BA - Fibra)	No de solicitudes en estado completo en SIEBEL en el mes /No de solicitudes ingresadas en el mes.	Si	Reporte efectividad Siebel Reporte efectividad Fibra	Siebel
Tasa de conversión de ventas de Datos e Internet Dedicado - pesos (Junio - Diciembre)	Valor Causado de los cambios evacuados en el periodo X-2 + X-1 + X (de las ordenes ingresadas en el periodo x-2) /Valor de la Ordenes Ingresadas en el periodo X-2	Si	Plan de acción de indicador	Salesforce (ordenes ingresadas), Service Manager (instaladas)
Tasa de conversión de ventas de Datos - Unidades (Temporal Enero - Mayo)	No de pedidos de cambios aprovisionamiento (instalados - facturando) / No de factibilidades ingresadas	Si	Factibilidades y cambios: Reporte Service Manager Facturación: Reporte Revchain	Service Manager - Revchain
Cumplimiento de Hitos P.E. Gestión Estratégica del Cliente	Promedio del % de cumplimiento de los hitos que deben ejecutarse en el periodo	Si	Herramienta de control del Programa Gestión del Cliente	Project, indicadores Programa
Cumplimiento de Hitos P.E. Excelencia en el Servicio	Promedio del % de cumplimiento de los hitos que deben ejecutarse en el periodo	Si	Herramienta de control del Programa Excelencia en el Servicio	Project, indicadores Programa

Fuente: Requerimiento auditoria regular; Contraloría de Bogotá; 2015⁴⁴

La anterior tabla permite evidenciar los indicadores propuestos para el 2014 y la formula de construcción para cada uno de ellos.

En el siguiente cuadro se evidencia el cumplimiento por indicador, aunque la medición es de periodicidad mensual estos porcentajes corresponden al acumulado promedio del años 2014.

⁴⁴ Ibidem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**CUADRO 57
OBSERVACIONES GENERALES Y DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO POR INDICADOR VIGENCIA
2014.**

Indicador	% logro de Metas	Comentarios	Verificación de cumplimiento
Tasa de contactos de canales de SAC (Hogares - Empresas)	88%	Inicialmente, el planteamiento de los Hitos, de acuerdo al documento presentado por la Gerencia de Estrategias Corporativas, anexo a este documento; planteaba la medición únicamente de las unidades estratégicas de negocio (UEN), hogares en este indicador; sin embargo se presenta junto a la (UEN) Empresas, y se pondera por el promedio del cumplimiento de la Meta hogares UEN hogares y UEN empresas.	Las Metas se establecen por encima del 100% del cumplimiento en relación a los clientes empresas, restringiendo la medida real o tergiversando la información del cumplimiento del indicador teniendo en cuenta que el porcentaje al ser mayor no es mejor; esto indica que se no se realiza un esfuerzo real en consecuencia a la atención del contacto de Servicio al Cliente por el (UGI) Empresa.
% de recurrencia en reclamos de facturación de la UEN Hogares y UEN Empresas	70%	En virtud a la mejor gestión, no se plantea una disminución de dichas solicitudes en las Metas propuestas mes a mes, en relación a que el porcentaje de cumplimiento permanece constante, lo cual refleja el bajo esfuerzo que la compañía realiza en atención a la recurrencia de las Peticiones, Quejas y Recursos. El porcentaje acumulado de cumplimiento es del 70%, lo cual evidencia ineficacia en el cumplimiento de este indicador.	En este indicador esta ponderado entre el 35% para UEN hogares, y el 40% UEN Empresas; sin embargo este tipo de ponderación no permite evidenciar el cumplimiento real de cada UEN; el logro del indicador es del 70%, evidenciando ineficiencia en el resultado de este indicador.
Tasa de conversión de ventas de la UEN Hogares (LT - BA - Fibra)	90%	Durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, solo incluyen en el cumplimiento de este indicador, el servicio de línea telefónica y de banda ancha; posteriormente se incluye el servicio de Fibra, generado por la oferta en el servicio puesto en marcha desde Abril.	Tasa de conversión de ventas (Línea Telefónica) y (Banda Ancha), la trazabilidad de cumplimiento por mes correspondiente a la vigencia a fiscalizar, reflejan un bajo desempeño y en ninguno de los meses alcanzo la meta planteada de 66% y 70% respectivamente.
Tasa de conversión de ventas de Datos e Internet Dedicado - pesos (Junio - Diciembre)		Para el mes de Junio se implementó este indicador, modificando la medición de la venta por el valor de pesos sobre las órdenes de servicio de internet ingresado al software Sale Forcé.	El cambio de estructura de medición afecto positivamente, el alcance porcentual en relación a la meta establecida para Fibra, esta tendencia se puede evidenciar a partir de Marzo; sin embargo no permite genera una tendencia clara de crecimiento o decrecimiento debido al cambio de criterio de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Tasa de conversión de ventas de Datos - Unidades (Temporal Enero - Mayo)		Este indicador, fue utilizado, hasta el mes de Mayo y consistía, en el % de cambio de aprovisionamiento y era medido en el cambio en el uso de datos	medición.
Cumplimiento de Hitos P.E. Gestión Estratégica del Cliente	100%	Este indicador refleja la gestión de la compañía de acuerdo al cumplimiento de los hitos propuestos para el año 2014, sin embargo, este indicador carece de trazabilidad, ya que su medición no es periódica y está sujeta a actividades específicas concretas, se presenta mejor como un check list, que como un indicador.	En el logro de Hitos PE y excelencia en el servicio, no se tomaron los meses de Enero, Febrero y Marzo; se refleja además el no cumplimiento de Hitos en, Octubre y Noviembre y Diciembre. Debido a que el cumplimiento de estas actividades, se establecen por el logro o no de las mismas, no es posible identificar en los casos, donde no se logra el 100%; impidiendo identificar la trazabilidad en la aplicación.
Cumplimiento de Hitos P.E. Excelencia en el Servicio	82%	Este hito, se presentó como no cumplido para el mes Octubre de acuerdo a la información presentada por la ETB, además su medición es basada, de igual manera al de gestión se establece como check list, en relación a los programas estratégicos que componen el PEC.	

Fuente: Elaboración propia basado en el Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.⁴⁵

De acuerdo a la información recibida del requerimiento presentado a la ETB S.A. ESP.; presentado por el grupo auditor, en “*Enfoque en el Cliente, Objetivo No. 3: Aumentar nuestra base de clientes, productos y servicios manteniendo el ARPU*”⁴⁶; el cumplimiento de este objetivo en “*Número de clientes activos UEN Hogares - acumulado (unidades)*”⁴⁷ durante la vigencia 2014 fue del 90%, sin embargo se evidencia en la observación realizada que la colocación, en relación a la meta fue con tendencia a la baja; proponiendo pasar de 1.141.394 a 1.083.354, suscriptores⁴⁸. De acuerdo a el indicador “*ARPU UEN Hogares – periodo (col\$)*”⁴⁹; La UEN hogares cumplió con el 88.1%, del logro de las metas propuestas para la vigencia 2014; al verificar los datos de cumplimiento y cruzar la información presentada se presentó diferencias que contradicen la información presentada para cada objetivo.

⁴⁵ Ibídem

⁴⁶ Ibídem

⁴⁷ Ibídem

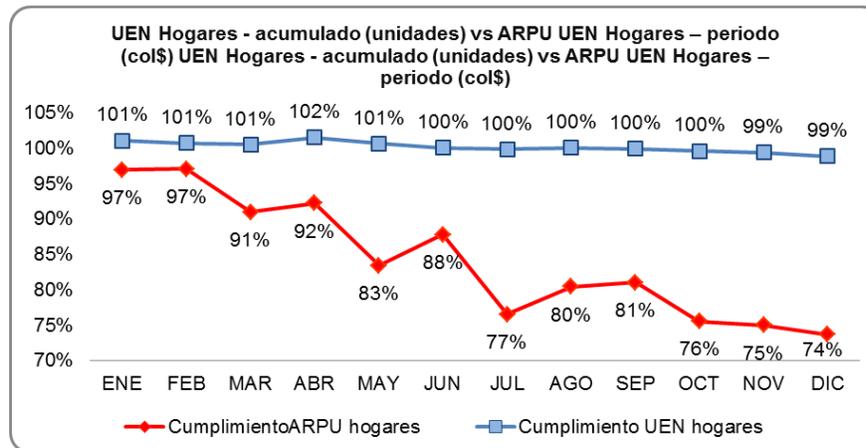
⁴⁸ Ibídem

⁴⁹ Ibídem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Mientras el porcentaje de cumplimiento de la metas se mantenían en la UEN, Hogares, en el ARPU, se evidencia tendencia decreciente; de acuerdo a lo anterior se puede concluir que mientras se mantiene según este objetivos un numero esperado de usuarios, el ingreso promedio disminuye, a lo cual se puede interpretar como ineficiencia en la gestión y en el diseño de las metas e indicadores, ya que no permite evidenciar el desempeño real de la compañía.

TENDENCIAS EN EL LOGRO DE LAS METAS DE LAS UEN Y DEL ARPU.



Fuente: Elaboración propia basado en el Requerimiento auditoría regular; Contraloría de Bogotá; 2015.⁵⁰

GRAFICA 43

En general la estructura con la que se han formulado los indicadores no permiten ver la trazabilidad real de cada indicador, las metas no tienen una línea base que permita identificar si existe o no esfuerzo en la gestión y en el cumplimiento de los mismos; sin embargo se evidencia al comenzar la vigencia que los puntos porcentuales de cumplimiento están muy cerca de las metas propuestas, por lo cual se concluye que estas fueron establecidas de manera ineficaz.

En el detalle de la información se establece que la definición de metas para los indicadores del programa *Gestión Estratégica del Cliente*⁵¹, no reflejan la gestión de la compañía ni el logro de los indicadores, se observa que la formulación de indicadores no se configuraron en relación a una línea base, que permitiera medir la trazabilidad, la eficiencia, la eficacia y por consiguiente la efectividad en el cumplimiento del programa.

⁵⁰ Ibidem

⁵¹ Ibidem

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los porcentajes de logro de las metas, carecen de veracidad, de acuerdo a la interrelación de la información presentada, se evidenció que el cumplimiento de dichas metas se contraponen con metas de otros indicadores, como es el caso de UEN y el ARPU de Hogares.

2.3 CONTROL FINANCIERO - ESTADOS CONTABLES GESTION FINANCIERA

Los estados contables de la ETB a 31 de diciembre de 2014, registran Activos totales por \$5.089.855.04, millones, los rubros más representativos son: Propiedad Planta y Equipo por \$1.846.709.61 millones, equivalente al 36.28%, Efectivo por \$1.646.039.41 millones, equivalente a 32.34%, en este grupo el rubro más representativo es la cuenta Depósitos en instituciones financieras con \$726.045.14 millones, equivalentes al 14.26%, Deudores por \$657.792.52 millones, equivalente al 12.92%, Inversiones por \$432.806.09 millones, equivalente al 8.50%.

Pasivos por \$1.660.370.85 millones, Operaciones de Financiamiento por \$530.180.00 millones, equivalentes al 31.93%, Cuentas por Pagar por \$493.595.03 millones, equivalente al 29.73%, Pasivos estimados por \$279.429.74 millones, equivalente al 16.83%.

Patrimonio por \$3.429.484.18 millones, los rubros de mayor representatividad: Reservas por \$1.289.733.67 millones, equivalentes al 37.60%, Superávit por valorizaciones por \$548.980.05 millones, equivalente al 16.01%, Revalorización del Patrimonio por \$502.207.24 millones, equivalente al 14.64%, y Resultado del Ejercicio por con \$370.531.17 millones

Los ingresos para el año 2014, por \$2.106.452.72 millones, la utilidad del año 2014 fue de \$370.531.19 millones, frente al 2013 (\$169.117.89 millones) presentando incremento de \$201.413.30, millones, equivalente al 119.09%.

El alcance de la auditoría estuvo orientada a evaluar las cuentas que se detallan en el cuadro 1, con base en las cifras presentadas por la ETB en los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2014, las que fueron aprobados por la Asamblea General de Accionistas, verificadas mediante pruebas de cumplimiento, de doble propósito, verificación de saldos y movimientos, a través de los registros en el sistema SAP – Software Contable y Financiero; visitas administrativas a las áreas de: inventarios, cartera y contabilidad, con el fin de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

constar el cumplimiento de procesos y procedimientos, establecidos, así como la existencia de los bienes.

CUADRO 58 MUESTRA DE AUDITORIA

En millones \$

CUENTA	2014	Participación %
Efectivo: Caja y Bancos	1.646.039.41	32.34
Inversiones	\$432.806.09	8.50
Deudores	657.792.52	12.92
Propiedad Planta y Equipo	1.846.709.61	36.28
TOTAL ACTIVOS	4.150.541.54	90.04
Obligaciones Financieras	530.180.00	31.93
Cuentas por pagar	493.595.03	29.73
Pasivos Estimados	279.429.74	16.83
TOTAL PASIVOS	773.024.77	78.55
Resultado del ejercicio	370.531.17	10.80
TOTAL PATRIMONIO	370.531.17	10.80

Fuente: cifras tomadas de los Estados Financieros presentados por la ETB S.A. ESP a diciembre 31 de 2014

2.3.1 Seguimiento Plan de Mejoramiento Contable

Analizadas las actividades realizadas, correspondientes a los 9 hallazgos incluidos en el plan de mejoramiento, producto de la auditoria regular de la vigencia 2013, en lo que respecta a Estados Contables, se determinó que se realizaron acciones de mejora de 8 observaciones, quedando abierta 1, la señalada en el numeral No. 2.3.1.2, con calificación 1, teniendo en cuenta que la empresa no ha cumplido de manera efectiva con las acciones propuestas en cuanto a: *“Elaborar un informe sobre la revisión de los procedimientos de cobranza de cartera en Retiro por Falta de Pago (RFP) para mejorar los indicadores de recaudo”*.

De otra parte, la empresa informa que: *“En Abril de 2014 se modificaron las estrategias preventivas para aumentar la asignación a casas de cobranza”*, pero no establece las estrategias implementadas para incrementar el recaudo de la cartera.

Si bien es cierto que la empresa elaboró un informe de gestión de cartera, no hay evidencia de la revisión y cambio de los procedimientos de cobranza de cartera en Retiro por Falta de Pago.

Por lo anterior el porcentaje de avance de cumplimiento del plan de mejoramiento respecto a los Hallazgos del Componente Financiero –

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Evaluación Estados Contables es del 88.88%, con (8) hallazgos cerrados de nueve (9).

2.3.2 Efectivo

2.3.2.1 Cajas Menores – Hallazgo Administrativo

El saldo en el rubro Caja Menor, a 31 de diciembre de 2014 registró \$45.83 millones, durante la vigencia 2014, se manejaron recursos a través de 13 Cajas Menores constituidas con fondos fijos por \$44.87 millones, con fechas de último reembolso diciembre de 2014.

En diciembre de 2014, trece (13) dependencias de la empresa solicitaron la apertura de Cajas menores que totalizan fondos fijos por \$46.5 millones, para gastos de la vigencia de 2015, de conformidad con lo establecido en “ *el numeral 16 cierre de la Caja Menor*” *Políticas y procedimientos de Caja menores y Fondos Fijos del 11 de noviembre de 2014,*” en el que se indica: “*En el mes de noviembre se realizará el cierre de todas las cajas menores, por lo cual deberán radicar en ventanilla de cuentas por pagar el reembolso correspondiente, adjuntando la consignación de los dineros no utilizados, El primer día hábil de diciembre deberán radicar memorando firmando por el ordenador del gasto solicitando la apertura de la Caja Menor por el monto autorizado*”.

Una vez realizada la revisión de los documentos allegados en la respuesta del informe preliminar, se pudo establecer que de las 13 Cajas menores, la Vicepresidencia Comercial Hogares y Personas efectuó el reembolso y la solicitud de apertura extemporáneamente el 17 de diciembre de 2014, incumpliendo el procedimiento, que establece que el cierre de cajas menores se debe realizar en el mes de noviembre y la solicitud de apertura de caja menor el 1 de diciembre.

De otra parte, a diciembre 31 de 2014 la empresa reporta dos (2) Cajas menores pendientes de legalizar, indicando que se encuentran en revisión:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 59 CAJAS MENORES PENDIENTES DE LEGALIZAR

En \$

Código Contable	Dependencia	Responsable	Cuantía	Ubicación	Antigüedad del saldo
11120024	Empresarial Y Gobierno	Carlos Arturo Orozco Mejía	47.500	Pereira	31-12-2012
11120033	Empresarial y Gobierno Especial	Ricardo Suarez Esparza	910.000	Bucaramanga	30-08-2014
TOTAL			957.500		

Fuente: Respuesta - Oficio 02-ETB-038-15, numeral 3 al Oficio 210300 ETB-19

Lo anterior indica, que no se acataron las políticas de manejo de fondos en caja menor, establecidas por la empresa, incumpliendo “*el numeral 16 cierre de la Caja Menor - Políticas y procedimientos de Caja menores y Fondos Fijos del 11 de noviembre de 2014*”; circunstancia que ocasiona sobrevaluación en las cuentas: 110502 Caja Menor - Empresarial y Gobierno en \$47.500 y la 11120033 Caja Menor Empresarial y Gobierno Especial en \$910.000 y sub valuación en la cuenta 580500 Gastos Financieros por \$957.500 al quedar valores sin legalizar durante varios meses, por lo tanto, se califica como Hallazgo Administrativo.

2.3.2.2 Depósitos en Instituciones Financieras – Hallazgo Administrativo

Analizado y evaluado el saldo de esta cuenta, al cierre del ejercicio, por \$726.045.14 millones, se observó que la ETB presenta 8.338 transacciones financieras como partidas conciliatorias por \$24.283.91 millones, realizadas en 70 cuentas bancarias y la respuesta de la empresa es que corresponden a: partidas registradas que solo tenían pendiente el proceso de compensación \$19.609 millones, y no registrados contablemente que afectan los saldos del balance \$4.674 millones.

Las partidas conciliatorias más relevantes son:

CUADRO 60 PARTIDAS CONCILIATORIAS

En millones \$

CUENTA CONTABLE	BANCO	No. CUENTA	CONCEPTO	No. OPERACIONES	VALOR
11210092	HELM BANK	005-06055-3	DIF.PRESTAMO VIVIENDA PEND.INF.CONTABILIDAD.	102	3.162.33
11212042	CAJA SOCIAL	21003073864	CLARIFICACION DE SALDO DE DICIEMBRE 2014, RTE. FTE.COMISIONES ETC...	7	1.269.96
11210512	CITIBANK	0-020936-029	PARTIDAS PENDIENTES DE INFORMAR A CONTABILIDAD	119	1.550.24
11210712	POPULAR	220-062-72030-5	RECAUDO ULTIMO DIA, INCOSITENCIAS, ETC...	114	4.601.59
11210982	COLPATRIA	000112055729	RECAUDO ULTIMO DIA	5	1.007.18
11212042	CAJA SOCIAL	21003073864	VENTAS PROYECTO MOVILIDAD	2.661	1.765.36
11210982	COLPATRIA	000112055729	CREDIFACIL DB FONDOM PROYECTO MOVILIDAD	1.268	1.112.07
11211712	BANCO CORPBANCA	039-21195-5		205	25.77
11212032	BOGOTA	36440527	RECAUDO MOVILIDAD CON DIFERENCIA PEND. INFORMACION Y ABONO POR REC BARRAS WS PROY MOVILI PDTE INFO CONT	353	116.88
11210852	OCCIDENTE	200-83850-6	FACTURA REDN MULTI. RECAUDO MOVILIDAD	160	78.90
11210092	HELM BANK	005-06055-3	DIFERENCIA LTE \$315.000 PEND INFOR CONTABILIZAR	72	3.878.21

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUENTA CONTABLE	BANCO	No. CUENTA	CONCEPTO	No. OPERACIONES	VALOR
11210092	HELM BANK	005-06055-3	RECAUDO LTE, FACTURAS NO CREADAS Y PRESTAMOS VIVIENDA	23	768.98
11210712	POPULAR	220-062-72030-5	ABONOS POR A.C. PEND INFOR CONTABILIZAR	126	3.546.33
11212042	CAJA SOCIAL	21003073864	NOTA DEBITO RETEICA PROY MOV PEN INF CONT	2.853	44.20
11210052	COLOMBIA	132-697021-21	PAGO INTERB.GAS NATURAL PEND.INFOR.CONTABILIZAR	14	1.019.82
11210772	POPULAR	220-062-72032-1	DIF REC. DUPLICADO \$6.743.024 PEND AJUSTAR X BANCO	13	211.23
11220302	CAJA SOCIAL	26507113144	RECAUDO ULTIMO DIA CRUZA CON EXTRACTO 02.01.2015	2	1.55
TOTALES				8.097	24.160.60

Fuente: Datos suministrados por el área de contabilidad de la ETB.

Al respecto la administración, manifestó que las partidas conciliatorias de las cuentas bancarias No.: 000112055729 del Banco Colpatria y la No. 039-21195-5 del Banco Corpbanca son: *“La partidas conciliatorias del Banco Colpatria, se originan como resultado del inicio de la operación de los servicios móviles que ETB incorporó dentro de su portafolio.*

A través del banco Colpatria, se está recibiendo el recaudo de las ventas de terminales y equipos que se cancelan con Tarjetas Crédito de marca compartida y crédito fácil Codensa.

La partidas conciliatorias del Banco Corpbanca, se originan como resultado del inicio de la operación de los servicios móviles que ETB incorporó dentro de su portafolio.

A través del banco Corpbanca, se recibió el recaudo de las ventas de terminales y equipos que se cancelan con Tarjetas Débito y/o Crédito, por conveniencia financiera este convenio se pasó al Banco Caja Social.

Como parte del proceso de estabilización de la operación móvil, se hizo seguimiento al registro de las ventas para cotejar el recaudo para su aplicación en forma detallada.

Durante el mes de diciembre se aplicaron los recaudos identificados de meses anteriores y en la actualidad nos encontramos desarrollando un trabajo de análisis y depuración interdisciplinario para lograr aplicar el recaudo pendiente. Dentro de las actividades que se vienen desarrollando, se encuentran las siguientes:

- 1. REUNIONES DE REVISION Y AJUSTE PROCEDIMIENTO CONTABILIZACION VENTA DE EQUIPOS SAP & DWH, donde participan la gerencia financiera, la dirección de ventas LTE, la vicepresidencia de informática, la dirección de facturación y cartera*
- 2. Se están realizando las gestiones para la depuración de las partidas por Comisiones y Retenciones producto del medio de pago*
- 3. Se están llevando a cabo una revisión física de los soporte de venta para la identificación de las partidas conciliatorias*
- 4. Se están realizando cruces de información entre el sistema de ventas (CRM) y la información de recaudo a nivel de valores, fechas y referencias de pago*

Sin identificar partidas por varios años, tal es el caso de \$48.396,08, del Banco BBVA, cuenta Bancaria 130401150100013545, y cuenta contable 11220432, transacción realizada el 11/10/2012 como “CARGO GASTOS O.P. ENVIADAS PDTE.REINT.BCO-RECLAMAC”, identificada en febrero de 2015, es decir 28 meses después; y de \$24.715,01 del Banco BBVA cuenta 130401150100013545, cuenta contable 11220432 por “CARGO GASTOS O.P. ENVIADAS PDTE.REINT.BCO-RECLAMAC”, identificada el 15/02/2013, es decir 12 meses después.

En las siguientes transacciones de octubre y noviembre del año 2013, la ETB, aún no ha identificado a qué o a quién corresponden:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 61 PARTIDAS CONCILIATORIAS SIN IDENTIFICAR

En \$

CÓDIGO CONTABLE	ENTIDAD BANCARIA	No. DE CUENTA BANCARIA	FECHA DE TRANSACCIÓN	VALOR	CONCEPTO	GESTIONES REALIZADAS PARA SU IDENTIFICACIÓN
11310132	BANCO CAJA SOCIAL	24500797785	31/10/2013	\$ 466	GMF/NOTA DEB DE \$116.410 PENDIENTE REINTEGRO BANCO	Se han enviado comunicaciones mensualmente al banco, la última se envió con fecha 02/02/2015
11320032	BANCO CAJA SOCIAL	24500798586	30/11/2013	\$ 3.040	GMF DIF \$1.010 PENDIENTE REINTEGRO BANCO	Se han enviado comunicaciones mensualmente al banco, la última se envió con fecha 02/02/2015

Fuente: Datos suministrados por la ETB a diciembre 31 de 2014.

Evaluada la respuesta de la empresa en la que aclaró: “...a diciembre de 2014 existían partidas registradas que solo tenían pendiente el proceso de compensación por valor de \$19,609 millones, con lo anterior se puede concluir que a esa fecha el valor en el cual se ven afectados los saldos del balance es \$4,674 millones” y en la que presenta un estado de la depuración a febrero de 2015 así:

- “... partidas identificadas por la entidad de control a diciembre 2014 \$24,283,905,808.75”
- “... partidas identificadas, registradas y compensadas en el periodo enero-febrero 2015 \$16,729,489,992.20
- “... partidas identificadas, registradas y pendientes de compensación a diciembre de 2014 \$5,991,015,000.11
- “Partidas pendientes de registrar y compensar a diciembre de 2014 \$1,563,400,816.44”

En virtud de las anteriores inconsistencias y teniendo en cuenta que la empresa en la aclaración que realizó al informe preliminar, ratifica que a diciembre 31 de 2014 quedaron partidas pendientes de compensar y de registrar y que afectan los saldos del balance, se establece que:

La empresa, no cumple lo normado en el Plan General de Contabilidad Pública (PGCP) Título II Sistema Nacional de Contabilidad Pública, Capítulo único, numeral 8 Principios de Contabilidad Pública “116 Registro. Los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales deben contabilizarse de manera cronológica y conceptual observando la etapa del proceso contable relativa al reconocimiento, con independencia de los niveles tecnológicos de que disponga la entidad, contable pública, con base en la unidad de medida”, lo que ocasiona que la cuenta 111100 Depósitos en Instituciones Financieras - Bancos, este sub valuada en \$4.674 millones y que posiblemente en valor indeterminado esté sobrevaluada la cuenta 140000 Deudores y subvaluadas cuentas de Gastos, Anticipo Impuestos – Retenciones en la fuente, etc..., situación que genera incertidumbre sobre los saldos del Balance General y El estado de Situación Financiera Económica y Social, calificándose como Hallazgo Administrativo.

Del análisis, además se estableció que la ETB, presentó tres embargos en sus cuentas bancarias en el año 2014, por \$278.20 millones, así:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 62 CUENTAS BANCARIAS EMBARGADAS

En millones \$

ENTIDAD FINANCIERA	CTA BANCARIA	FECHA DEL DEBITO EN ENTIDAD FINANCIERA	DEMANDANTE	OFICIO DE EMBARGO	VALOR
BANCO POPULAR	220-062-72030-5	15/07/2014	SECRETARIA DE HACIENDA-DEPARTAMENTO DEL META	11010046 No. 2577	\$ 212.34
BANCOLOMBIA	141-515609-47	22/07/2014	DIRECCIÓN JURÍDICA NACIONAL DEL INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL EN LIQUIDACIÓN	DJ -10140.09.02- No 2275	\$ 53.00
BANCO DE BOGOTÁ	036-17682-4	24/12/2014	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y DOMICILIARIOS	SSPD-20141310033156	\$ 12.86
TOTAL					\$ 278.20

Fuente: Respuesta Oficio 02-ETB-038-15, numeral 5 al Oficio 210300 ETB-19

La Empresa reportó las siguientes cuentas bancarias canceladas, (9) durante la vigencia 2014.

CUADRO 63 CUENTAS CANCELADAS EN 2014

En \$

ITEM	CÓDIGO CONTABLE	ENTIDAD FINANCIERA	NUMERO	FECHA CANCELACIÓN	SALDO A LA FECHA DE CANCELACIÓN
1	11220422	GNB COLOMBIA	001-187921-012	30/10/2014	-
2	11211062	GNB COLOMBIA	001-187921-030	30/10/2014	196,71
3	11210072	GNB COLOMBIA	001-187921-010	30/10/2014	824.920,00
4	11210802	GNB COLOMBIA	001-187921-011	30/10/2014	22.443.529,00
5	11220562	BANCO DE BOGOTA	036-40204-8	17/06/2014	53.883.506,00
6	11220662	HELM BANK	005-47321-0	18/07/2014	-
7	11220682	BANCO BCSC	21500312969	28/03/2014	1.292.399,00
8	11220692	BANCO BCSC	24033459653	28/03/2014	15.927,85
9	11212012	BANCO DE OCCIDENTE	600-064430	04/04/2014	201,85
TOTAL					78.460.680,41

Fuente: Respuesta Oficio 02-ETB-038-15, numeral 4 al Oficio 210300 ETB-19

2.3.2.3 Deudores – Hallazgo Administrativo

Analizado y evaluado el saldo neto de la cuenta Deudores a 31 de diciembre de 2014, registrada por \$647.773.52 millones, y el comportamiento de la provisión, ver siguientes cuadros, se observó:

CUADRO 64 DEUDORES A 31 DE DICIEMBRE A 2014

En millones \$

DETALLE	SALDO
Prestación de servicios – directorios	4.310.11
Servicios de Telecomunicaciones	271.922.32
Interconexión con operadores	28.359.55
Subsidios y contribuciones	29.510.72
Préstamos a empleados	16.506.68
Anticipos de impuestos	162.011.79
Anticipos a contratistas	11.591.95
Depósitos entregados	4.065.57
Cuentas de difícil cobro - retiros por falta de pago	242.174.28

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

DETALLE	SALDO
Cuotas partes pensionales	2.022.46
Otros deudores	191.424.90
SUB TOTAL	963.900.33
Provisión Deudores	- 316.126.81
TOTAL	647.773.52

Fuente: Datos tomados de la Nota 7 a los Estados Financieros a 31-12-2014 presentados por la ETB S.A. ESP

CUADRO 65 COMPORTAMIENTO PROVISIÓN 2013 – 2014

En millones \$

DETALLE	2.014	2.013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
Prestación de servicios – directorios	2.172.99	2.871.28	- 698.29	-24,32
Servicios de Telecomunicaciones	69.624.62	31.335.61	38.289.01	122,19
Interconexión con operadores Internacionales	16.227.02	12.434.80	3.792.22	30,50
Subsidios y contribuciones	3.074.66	3.074.66	-	0,00
Préstamos a empleados	1.649.61	1.740.55	- 90.94	-5,22
Cuentas de difícil cobro - retiros por falta de pago	212.967.07	185.546.72	27.420.35	14,78
Investigación administrativa	138.56	138.56	-	0,00
Otros Deudores	10.272.28	9.441.63	830.65	8,80
TOTAL	316.126.81	246.583.81	69.543.00	28,20

Fuente: Datos tomados de la Nota 7 a los Estados Financieros a 31-12-2014 presentados por la ETB S.A. ESP

La entidad registró en el 2014, Gastos Provisión Deudores, por \$69.618.85 millones (provisión \$70.921.18 millones, menos recuperación provisión \$1.378.18 millones), clasificados así: Provisión Cuentas de dudoso recaudo \$33.314.12 millones y Provisión Cartera de Telecomunicaciones \$36.304.73 millones, la de Cartera presenta incremento de \$29.483.75 millones, con respecto al año 2013, (\$6.820.98 millones). Situación que denota incremento de la cartera clasificada como incobrable.

En respuesta al informe preliminar la empresa indica: “Por principio de prudencia se decidió provisionar \$26.170.919.357 del cliente Súper Notariado y Registro, valores que aun cuando no presentaba moras altas, al respecto, se adelantó un proceso jurídico que se encuentra en proceso”. Argumentos que ratifican el incremento en la Provisión de la cartera y que sobre su cobro hay riesgo al existir proceso jurídico por \$26.171 millones, con la Superintendencia de Notariado y Registro.

Como se puede observar en el cuadro anterior la empresa reporta \$242.174.28 millones, en Cuentas de Difícil Cobro – retiros por falta de pago, Clasificada en el Balance General como cartera corriente. Situación que altera el indicador de liquidez.

La empresa indica en la respuesta que: “Esta corresponde a cartera con condiciones de pago inferiores a 90 días, por lo cual es considerada corriente, cartera que a su vez presenta demora en su pago por más de 4 meses. No obstante lo anterior consideramos que no se altera el indicador de liquidez ya que se encuentra provisionada en un 100% y para el cálculo de dicho indicador, se toma el valor neto de la cartera”. En las situaciones planteadas (ETB y

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Contraloría), el indicador de liquidez se altera, porque si como lo afirma la empresa es cartera corriente y recuperable, esta no debería estar provisionada.

La ETB, tiene suscritos los siguientes tres (3) contratos con casas de cobranzas, cuyo objeto es “La prestación de los servicios de administración y gestión de cobranza para cartera en la etapa preventiva para clientes activos, y etapa pre jurídica y jurídica para clientes que se encuentre en 4 o más cuentas vencidas al momento de la asignación de la cartera, que corresponden a la prestación de los servicios de telecomunicaciones que presta ETB a nivel nacional y de otros operadores, de conformidad con el alcance del objeto”.

CUADRO 66 CONTRATOS CASAS DE COBRO CARTERA

En \$

Casa Cobranza	No. Contrato	Fecha de Suscripción Contrato	Plazo Años	Valor sin IVA del contrato	Valor cancelado por gestión de cobro 2013	Valor Cartera cobrada en 2013 con IVA	Valor cancelado por gestión de cobro 2014	Valor Cartera cobrada en 2014
COVINOC S.A.	4600012465	02-01-2013	2	572.923.705	455.928.426	18.142.458.659	467.930.483	21.646.124.790
SISTEMCOBRO S.A.S	4600012466	02-01/2013	2	572.923.705	387.375.890	17.349.170.349	362.927.038	20.887.957.213
SERLEFIN S.A.	4600012502	02-01-2013	2	572.923.705	485.210.779	24.745.249.383	426.501.192	24.217.799.906
TOTAL				1.718.771.115	1.328.515.095	60.236.878.391	1.257.358.713	66.751.881.909

Fuente: Oficio 02-ETB-107-15

CUADRO 67 CUENTAS ASIGNADAS A LAS CASAS DE COBRANZA

Casa Cobranza	No. Contrato	Fecha de Suscripción Contrato	Plazo Años	No. Cuentas Asignadas	No. de cuentas Cobradas	Diferencia	% Cuenta cobradas	% Cuentas no cobradas
COVINOC S.A.	4600012465	02-01-2013	2	775.747	289.915	485.832	37,37	62,63
SISTEMCOBRO S.A.S	4600012466	02-01/2013	2	740.302	255.002	485.300	34,45	65,55
SERLEFIN S.A.	4600012502	02-01-2013	2	902.563	335.394	567.169	37,16	62,84
TOTALES				2.398.612	880.311	1.518.301	36.70	63.30

Fuente: Oficio 02-ETB-107-15

Al respecto la ETB “concluye que en 2013 y 2014 hubo recaudo por \$126.988.76. Millones, para las cuentas gestionadas por agencias y el pago asociado a la gestión fue de \$2.585.87 millones equivalentes al 2%”.

Con Oficio 210200-ETB-52 el 19 de marzo de 2015, se le solicitó a la ETB: “Copia de los análisis de evaluación por parte de la ETB relacionados con la gestión de cobros, listado de recomendaciones y análisis de costo beneficio de cada contrato.”

La empresa dio respuesta parcial al no entregar el análisis de costo beneficio de cada contrato, situación que impidió al equipo auditor determinar la efectividad de la gestión contratada de las casas de cobranza.

En la respuesta dada por la empresa “Esta información fue enviada en julio de 2014 en memorando DFC067-2014 al ente de control. (Anexo No. 2)”, se ratifica que no entregó análisis de costo beneficio al cierre del ejercicio del 2014.

En la cuenta Deudores - Dividendos y Participaciones, la empresa registra saldo por \$2.050.29 millones, el cual incluye \$58.09 millones, que corresponde al valor de los dividendos decretados por el Banco Popular, en la Asamblea de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Accionistas Realizada el 14 de septiembre de 2012, valor que a diciembre 31 de 2014, no había sido cobrado por ETB, situación que denota gestión ineficaz en el cobro.

En las diferentes sub cuentas de Deudores hay 849 registros por valor de \$23.76 millones, bajo la denominación de “PRIVADO”, 57 cuentas con saldo negativo por valor de \$190.619, cifras que no han sido depuradas.

La ETB corrobora en la respuesta que efectivamente existen clientes denominados Privados, indicando: *“Los deudores denominados como PRIVADO, son clientes que han solicitado que no aparezcan sus nombres en los directorios y al extraer la información del sistema se generó así”*

En las diferentes sub cuentas de Deudores se reportan 1.856 cuentas con saldo cero que a la fecha no han sido retiradas de SAP, dando lugar a procesos de reporte, sin utilidad práctica, reflejando que no existe depuración oportuna y efectiva. La ETB en la respuesta al informe preliminar indica que: *“Se realizará el proceso de compensación y depuración de las partidas abiertas”*, corroborando así lo observado.

La subcuenta 14111055 – Móvil Empresarial, registra saldo por \$473.74 millones, entre otros, por faltantes de inventario, a 31 de diciembre de 2014 por \$422.16 millones, a cargo de BRIGHTSTAR COLOMBIA S.A.S, Operador Logístico de equipos de telefonía Móvil LTE, según el Contrato de prestación de servicios 4600013575, quien reporto el hurto de 382 celulares y 50 simcard, bajo la modalidad de hurto, mediante asalto a mano armada a los vehículos que *“trasladaban la mercancía desde las bodegas del operador hacia los puntos de venta de ETB”*

La ETB el 31 de diciembre de 2014, emitió dos cuentas de cobro por \$489.71 millones, incluido IVA (La No. 9808 por \$460.20 millones y la No. 9809 por \$29.51 millones), con fecha de vencimiento 2 de febrero de 2015, cuentas que fueron anuladas el 31 de marzo de 2015, por no proceder el cobro de IVA, siendo reemplazadas por la No. 9926 por \$25.44 y la No. 9927 por \$396.72, por \$422.16 millones, con fecha de vencimiento 10 de abril de 2015, (cuentas elaboradas como resultado de la visita Administrativa que practico la Contraloría donde se indagó por la recuperación de estos dineros - Acta 26); llama la atención que a la fecha estas cuentas no han sido canceladas ni compensadas, ni se liquidó intereses de mora, a pesar de tener como vencimiento inicial 2 de febrero de 2015.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

En la respuesta, la ETB, confirma lo observado, así: *“La cuenta de cobro inicial fue rechazada por inconsistencias en el IVA, y fue reemplazada con una nueva cuenta la cual tiene fecha de vencimiento 30 de abril, a la fecha no existe ninguna cuenta vencida respecto a este ítem”, sin embargo no se evidencia liquidación de intereses de mora, ni cobro de los mismos.*

La subcuenta 14111081 – Interconexión –Oper, con saldo de \$31.93 millones a cargo de Avantel S. A., no ha sido cobrada ni provisionada, y la antigüedad data del 29-11-2009 al 30-09-2013. En respuesta al informe preliminar la ETB, se compromete a: *“Se realizará la evaluación de esta cartera para ser incorporada en la política de provisión”*

La subcuenta 14111174 – Deudores Internet, registra saldo por \$84.337.00 millones, (y provisión de \$44.111.78 millones) que no han sido pagados a la fecha, siendo la cuenta de mayor valor “Superintendencia de Notariado y Registro”, con \$41.677.89 millones, con registros desde el 15/11/2007, para los deudores 9500000096 con un saldo de \$27.45 millones que corresponde a transacciones del 2008, y el deudor 9500000020 con un saldo de \$872.67 millones, que corresponde a transacciones realizadas del 20/02/2007 al 01/05/2007; esta cuenta además presenta un saldo negativo de \$2.242.54 millones para el deudor 899.999.161-9, valor este que afecta el saldo real de la cuenta Deudores.

La ETB indica en su respuesta que la provisión de esta cuenta es de \$44.111.78 millones, no obstante, la Contraloría mantiene la observación, por cuanto no se ha efectuado el recaudo de estos dineros.

La subcuenta 14119998 – Otras cuentas por cobrar, con saldo de \$442.92 millones, no tiene valor de provisión y para el Deudor 800.143.157-3 el saldo de \$2.64 millones data del 10 de octubre de 2013 y 19 de diciembre de 2012; el Deudor 830.114.921-1 “Colombia Móvil” con saldo de \$273.92 millones, no registra provisión y con mora de más de 365 días a 31 de diciembre de 2014.

La empresa acepta la observación efectuada manifestando que: *“Se procederá a generar una revisión de las partidas que componen los rubros relacionados para establecer su cobrabilidad y definir su estrategia”.*

En la subcuenta 14161002 – Rendimientos Deuda, con saldo de \$499.57 millones, corresponde a saldo por recuperar Retención en la Fuente 7%, que hizo el 26/08/2014 el Deudor 900092385 9-UNE EPM Telecomunicaciones S.A., a diciembre 31 de 2014, pasados 126 días se evidencia que en poder de terceros se deja dinero y no se exige su devolución. En respuesta la empresa

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

señala: “14161002 Rendimientos deuda: Es cartera con rango entre 0 y 30 días, de acuerdo con la política no tiene provisión, argumento que no se acepta porque no es congruente con la observación.

En la sub cuenta 14161005 Arrendamientos con un saldo de \$1.150.54 millones, no hay provisión y presentan saldos de varias vigencias, así:

CUADRO 68 CUENTAS POR COBRAR ARRENDAMIENTOS

En \$

EN MORA DESDE	** DEUDOR	VALOR
Abril/2014	830.016.046-1	20.959.473
Agosto/2014	800.153.993-7	55.498.852
Agosto/2014	800.196.299-8	13.873.113
2009 a 2012	830.037.330-7	42.096.177
2012	830.117.921-1	694.938.293
2014	830.122.566-1	144.169.183
2013	830.126.395-7	26.455.327
Agosto/2014	830.140.108-8	83.086.854
Nov/2014	890.501.734-7	611.640
Nov/2010	899.999.061-9	101.123
2014	900.092.385-9	32.910.121
Oct/2014	950.000.149	23.836.119
2014	850.000.172	12.000.000
TOTAL		1.150.536.275

** En la base de datos se identifica el deudor con el NIT, no especifica nombre o razón social
Fuente: Base de datos de Cartera suministrada por la ETB, en Febrero de 2015

La empresa en su respuesta indica: “14161005 Arrendamientos: Esta cartera se encuentra clasificada según su vencimiento y se encuentra provisionada de acuerdo con los porcentajes establecidos en la política de provisión. Se mantiene la observación porque la ETB no aclara cuál es el valor de la provisión para cada uno de estos deudores.

En la subcuenta 14161008 – Reclamaciones con un total de \$725.10 millones, la empresa tiene un saldo de \$623.24 millones, con el concepto “Saldo por pagar Certificado / Pacífico a cargo del Deudor 800.159.946-8, con fecha inicial 28/12/2013; en la cuenta por Cobrar a Diferentes Deudores un saldo de \$36.64 millones con el concepto “Fusión Ingelcom”; y saldo de \$65.22 millones a cargo del Deudor 10111787 con el Concepto “Reclasifica Saldo a 31/Dic/2013 reclamaciones”; Valores que a la fecha no han sido recuperados.

La empresa acepta la observación señalando que: “Se procederá a generar una revisión de las partidas que componen los rubros relacionados para establecer su cobrabilidad y definir su estrategia”.

De conformidad con lo descrito en los párrafos anteriores la empresa incumple lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública numeral 7 “Características cualitativas de la información contable pública: Confiabilidad. La

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

información contable pública es confiable si constituye la base del logro de sus objetivos y si se elabora a partir de un conjunto homogéneo y transversal de principios, normas técnicas y procedimientos que permitan conocer la gestión, el uso, el control y las condiciones de los recursos y el patrimonio públicos. Para ello, la Confiabilidad es consecuencia de la observancia de la Razonabilidad, la Objetividad y la Verificabilidad; **Objetividad.** La información contable pública es objetiva cuando su preparación y presentación se fundamenta en la identificación y la aplicación homogénea de principios, normas técnicas y procedimientos, ajustados a la realidad de las entidades contables públicas, sin sesgos, permitiendo la obtención de resultados e interpretaciones análogas. El grado de subjetividad implícito en el reconocimiento y revelación de los hechos”. Lo que conlleva a que la empresa ponga en riesgo el recaudo de recursos por la prestación de servicios y finalmente tenga que efectuar el castigo de cartera, por lo tanto se califica como Hallazgo Administrativo.

2.3.2.4 Operaciones Recíprocas – Hallazgo Administrativo

Revisada la información registrada en el sistema Sivicof “Formulario 12300CB-0902” Operaciones Recíprocas a 31 de Diciembre de 2014, frente a la información entregada por la ETB, se observó que existen 1.605 partidas, de las cuales 556 son cuentas por pagar y cuentas por cobrar entre entidades gubernamentales; de estas a su vez, 507 son por cobrar \$233.458.59 millones y 49 por pagar \$158.637.16, millones, y 1.049 corresponden a ingresos y gastos, con un valor total reportado como valor corriente de \$307.794.272,00 y un valor no corriente de \$730.893.317,00

CUADRO 69 OPERACIONES RECÍPROCAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

En \$

CODIGO CONTABLE	CANTIDAD	VALOR CORRIENTE	VALOR NO CORRIENTE
120101	1	5.203.592	
120832	2		1,434,343
14079	6	948.485	
140806	347	49.107.238	
140812	1	3,076,112	
142012	2	559.100	
147006	4	283.864	
147008	22		2.322.906
147013	4	21.700	
147043	1		1,965,201
147079	2	515	
147083	1	499.597	
14709	109	12.704.658	
14752	2	69.932	
190504	1	254.372	
199934	2		781.534
230615	1	5.804	
240101	5	1.116.567	

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CODIGO CONTABLE	CANTIDAD	VALOR CORRIENTE	VALOR NO CORRIENTE
240102	1	13,833,631	
242503	1	53,433,453	
242504	5	140.173	
242507	4	138.036	
24252	2	486.942	
242552	3	995.155	
24259	2	994.491	
244011	1	107	
244075	1	72.982	
244502	1	36,173,674	
244505	1	-1,741,288	
244506	1	-18,440,651	
244575	1	(2.978)	
245003	14	2.497.269	
251006	4	49.868	
290502	1	7,099,867	
TOTALES	556	76.147.469	3.104.440

Fuente: Sivicof formulario 12300CB-0902 A 31 de Diciembre de 2014

El código contable 140806 Deudores presenta 347 partidas por valor de \$49.107.238, pendientes de conciliar con las diferentes entidades, correspondientes a servicios prestados por la ETB como: telefonía local, T.L. local, nacional e internacional, entre otros.

De las 1.605 cuentas reportadas, 386 presentan valores que van desde \$0.00 hasta \$1.000, que a pesar de no ser representativas Deudores, no han sido objeto de depuración.

La ETB en su respuesta informa que las cuentas por cobrar y por pagar entre entidades gubernamentales reportadas en Sivicof, son 553 identificadas en los rubros 140790 a 290502, de las cuales 501 son por cobrar por \$153.041.34 millones identificadas en las cuentas contables 140790 a 147520 y 49 cuentas por pagar por \$159.597,16 identificadas en los rubros 230615 a 290502

El Formulario 12300CB-0902 en Sivicof, registra diferencias entre lo reportado a 31 de diciembre de 2014 frente a información entregada por la ETB, de: Colvotel, Lotería de Bogotá, Skynet de Colombia, Secretaria de Hacienda Distrital, Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá.

No se evidencia conciliación de saldos en entidades como: DIAN, EPM ESP Telecomunicaciones UNE, Banco Agrario de Colombia, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional y Superintendencia de Industria y Comercio, situación que genera incertidumbre como se confirma en la respuesta:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- “Secretaría de Hacienda del Distrito: No se ha efectuado conciliación por cuanto no ha sido posible realizar la mesa de trabajo por indisponibilidad de tiempo de la SHD. De igual manera ETB no reporto cuentas por pagar a diciembre 31 de 2014, de ésta entidad”.
- DIAN: comprende todas las Direcciones a Nivel Nacional; a la fecha únicamente hemos establecido contacto con la DIAN Palmira, DIAN Bucaramanga, y la Dirección de Aduanas Nacionales de Bogotá, con las cuales se cruzó información por correo electrónico. Se adjunta tres (3) folios.
- EPM ESP Telecomunicaciones UNE: No se obtuvo respuesta de la circularización enviada, ni de la invitación a la mesa de trabajo.
- FVS: No se ha efectuado conciliación por cuanto el Subgerente Técnico del Fondo no estableció que persona asistiría a la mesa de trabajo. Se adjunta dos (2) folios.
- Skynet: Se adjunta en un (1) folio de la conciliación con Skynet de Colombia SA.

Conciliaciones de cuentas por cobrar:

- Banco Agrario: no se ha realizado conciliación; sin embargo, al interior de la Empresa el área de cartera Corporativa realizó acercamientos con el Banco Agrario en el 2014 para depurar y cobrar la cartera no corriente.
- Caja de sueldos de retiro la Policía Nacional: No se ha conciliado ni se recibió respuesta de la invitación de la mesa de trabajo.
- Superintendencia de Industria y Comercio: No se ha conciliado ni se recibió respuesta de la invitación de la mesa de trabajo.

Verificados saldos y transacciones con compañías vinculadas, según información reportada en SivicoF, cuentas por cobrar y por pagar, se establecen diferencias, así:

CUADRO 70 SALDOS COMPAÑIAS VINCULADAS AÑO 2014

				En miles \$			
CUENTAS POR COBRAR	2014	SIVICOF	DIFERENCIA	CUENTAS POR PAGAR	2014	SIVICOF	DIFERENCIA
Distrito Capital	14.026.726	14.254.038	(227.312)	Distrito Capital	87.795.966	0	87.795.966
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	0	0	0	Colombia Móvil S.A. E.S.P.	-	0	-
ColvateL SA E.S.P.	3.616.894	\$ 32.195.024	(\$ 28.578.130)	ColvateL SA E.S.P.	23.475.982	18.250.171	5.225.811
Contact Center Américas S.A.	2.040.975	0	\$ 2.040.975	Contact Center Américas S.A.	27.617.550	18.250.172	9.367.378
Banco Popular	99.761	0	\$ 99.761				
Empresa de Energía de Bogotá	210.878	7.297.753	(\$ 7.086.875)				
Skynet de Colombia S.A. E.S.P.	32.590	32.590	\$ 0	Skynet de Colombia S.A. E.S.P.	852.678	875843	-23.165

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUENTAS POR COBRAR	2014	SIVICOF	DIFERENCIA	CUENTAS POR PAGAR	2014	SIVICOF	DIFERENCIA
Total cuentas por cobrar	\$ 20.027.824	\$ 53.779.405	(\$ 33.751.581)	Total cuentas por pagar	\$ 139.742.176	\$ 37.376.186	\$ 102.365.990

Fuente: Notas a los Estados Financieros 2014 y -SivicoF

Colvatel S.A. ESP, compañía vinculada, en Cuentas por Cobrar-reciprocas reporta \$3.616.894 millones, y el valor registrado por ETB en SivicoF es de \$32.195.024 millones, presentando diferencia de \$-28.578.130 millones; a su vez en Cuentas por Pagar registra \$23.475.982, reportando \$18.250.171 millones, para una diferencia de \$5.225.811 millones.

Evaluada la respuesta de ETB- Oficio CECO-F2909, se observa que no hay conciliaciones de cuentas reciprocas entre entidades; sin embargo 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 para realizar las diferentes comparaciones de saldos, no sólo limitándose al envío de oficios a las entidades, ni a citaciones a mesas de trabajo, sino en la revisión y conciliación de las cifras con el fin de evitar que se conviertan en partidas morosas o incobrables.

Por lo anterior, se concluye que la ETB, no cuenta con mecanismos oportunos y efectivos para depuración de cuentas reciprocas, incumpliendo así lo establecido en la Resolución 355 de 2007, expedida 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* . Incumpliendo además, el Numeral 7 Características cualitativas de la información contable pública “106. Verificabilidad. La información contable pública es verificable cuando permite comprobar su razonabilidad y objetividad a través de diferentes mecanismos de comprobación. El SNCP debe garantizar la disposición del insumo básico para alcanzar los objetivos de control, mediante la aplicación de procedimientos necesarios para confirmar o acreditar la procedencia de los datos registrados, las transacciones, hechos y operaciones revelados por la información contable pública, con sujeción a los principios, normas técnicas y procedimientos del Régimen de contabilidad pública”.

La respuesta de la ETB no **desvirtúa el hallazgo** del ente de control, por lo tanto se configura como hallazgo administrativo.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.3.2.5 Recursos entregados en Administración

El saldo al cierre del ejercicio fue de \$56.786.986 millones, de la información entregada por ETB, solicitada mediante oficio 210100-ETB-20, se estableció que para los recursos entregados y recibidos en administración, *“se suscribió un contrato marco para la normalización del pasivo pensional el 31 de julio de 2013 con Positiva Compañía de Seguros S.A. a través de una póliza de seguro de pensiones con conmutación total, para las personas que a la fecha de suscripción del contrato representaban obligaciones ciertas y definitivas a cargo de ETB, garantizando el pago a sus pensionados o sustitutos, a través un ente especializado en la materia.*

En septiembre de 2013 el Patrimonio autónomo que había constituido la Empresa con destinación específica para el fondeo del pasivo pensional se liquidó y los fondos por \$1.188.197,69 millones, más recursos en efectivo por \$186.802,31 millones, fueron transferidos a la Compañía Aseguradora como contraprestación del contrato de conmutación”; LOS rendimientos generados por estas inversiones se registran como ingresos financieros; para el periodo 2014 los cargos y abonos fueron:

CUADRO 71 RENDIMIENTOS GENERADOS 2014 DE RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION CUENTA CONTABLE 142404

En Millones \$

Concepto del recurso entregado	Movimientos débitos y créditos	Fecha de las transacciones	Texto
Comisión	- 28.275.474	2014	Sice Comisión Fiduciaria - Ene Mar/2014
GMF	- 702.173	2014	Sice Actualización Fiduciaria - Febrero/2014
Devoluciones	- 159.616.462	2014	Dev Suscriptores Fiduprev-Sice A Nov/2013
Rendimientos	139.573.957	2014	Sice Actualización Fiduciaria A Nov/2014
Retención	- 7.729.709	2014	Retención Rendí. Financieros Dic/2013_Sice
Serv. Bancarios	- 37.125	2014	Sice Gastos Bancarios A Nov/2014
TOTAL	- 56.786.986		

Fuente: notas a los Estados Financieros y respuesta oficio 210100-ETB-2015

Es de aclarar que esta información fue tomada de las notas a los estados Contables año 2014 y de las respuestas entregadas por la empresa dentro de la etapa de ejecución, su análisis se efectuó únicamente al periodo entre el 1 de Enero de 2014 al 31 Diciembre de 2014.

2.3.2.6. Portafolio de Inversiones

Analizado y evaluado el portafolio de inversiones vigencia 2014, se evidenció el siguiente comportamiento mensual, conformado por Certificados a Término Fijo en el mercado interno y Time Deposit en el mercado externo así:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 72 COMPORTAMIENTO MENSUAL MANEJO PORTAFOLIO DE INVERSIONES

En millones \$

MESES	CDTS	TIME DEPOSIT	TOTAL
ENERO	207.902,23	86.857,01	294.759,24
FEBRERO	287.605,82	103.250,67	390.856,49
MARZO	171.759,98	98.749,63	270.509,61
ABRIL	171.759,98	96.771,55	268.531,53
MAYO	194.356,32	95.073,01	289.429,33
JUNIO	235.856,32	95.981,28	331.837,60
JULIO	212.356,32	78.668,38	291.024,70
AGOSTO	270.856,32	65.233,08	336.089,40
SEPTIEMBRE	284.203,59	58.905,95	343.109,54
OCTUBRE	407.203,59	53.402,23	460.605,83
NOVIEMBRE	395.860,21	57.456,39	453.316,60
DICIEMBRE	384.360,21	52.737,63	437.097,84

Fuente: Gerencia Financiera Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP.

Para las inversiones, la empresa ha implementado como instrumento de control el “Manual para el Manejo de Excedente de Liquidez y del Portafolio de Inversiones”, emitido por el Comité de Inversiones de Tesorería, el 14 de julio de 2014. Conforme al Decreto Nacional No. 1525 de 2008, así como los Estatutos y Código de Buen Gobierno de la organización.

Los procedimientos operacionales del manejo de excedentes de liquidez cumplen las siguientes actividades: Front Office, para actividades de negociación, a cargo de la Gerencia Servicios Financieros, Middle Office que corresponde a la administración, monitoreo y control de riesgo a cargo de la Gerencia de Finanzas Corporativa y Bank Office procedimiento y cumplimiento de operaciones a cargo de la Gerencia de Servicios Financieros y Facturación.

Confrontada la información reportada en aplicativo SIVICOF, con la información mensual de la entidad, se evidenció, que durante el 2014 se suscribió un total de 115 Certificados de Depósito a Término (CDT) por valor de \$802.462.16 millones, con un período promedio de 344 días, certificados que se encontraban distribuidos por bancos así:

CUADRO 73 DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIONES POR EMISOR DURANTE LA VIGENCIA 2014

En \$ millones

BANCO	PARTICIPACION	VALOR DE LA INVERSION
LAS VILLAS	0,44%	3.500,00
OCCIDENTE	1,12%	9.000,00
GNB SUDAMERIS	30,24%	242.703,23
PICHINCHA	4,49%	36.000,00
POPULAR	6,23%	50.000,00
SANTANDER	12,52%	100.500,00
BANCOLOMBIA	5,42%	43.500,00
BBVA	1,68%	13.500,00

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

BANCO	PARTICIPACION	VALOR DE LA INVERSION
COLPATRIA	15,65%	125.555,33
FINDETER	0,25%	2.000,00
HELM BANK	1,25%	10.000,00
MINHACIENDA	0,65%	5.203,59
DAVIVIENDA	2,55%	20.500,00
BOGOTA	17,13%	137.500,00
CITIBANK	0,37%	3.000,00

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

En el Banco CNB Sudameris, se concentró el mayor valor de inversión, por \$242.703,22 millones (30,24%) con relación a la inversión total, seguida del Banco de Bogotá, con una inversión de \$137.500,00 millones, equivalente a 17,13%.

El estado de las inversiones en CDTs a diciembre 31 de 2014, presentó un valor de \$384.360,21 millones, con una distribución en la banca nacional así:

CUADRO 74 DISTRIBUCIÓN DE INVERSIONES POR EMISOR A DICIEMBRE 31 DE 2014

En \$ Millones

BANCO	VALOR DE LA INVERSION	PARTICIPACION
OCCIDENTE	8.000,00	2,08%
GNB SUDAMERIS	89.656,62	23,33%
PICHINCHA	12.000,00	3,12%
POPULAR	20.000,00	5,20%
SANTANDER	67.500,00	17,56%
BANCOLOMBIA	20.500,00	5,33%
BBVA	5.500,00	1,43%
COLPATRIA	5.000,00	1,30%
FINDETER	2.000,00	0,52%
MINHACIENDA	5.203,59	1,35%
DAVIVIENDA	20.500,00	5,33%
BOGOTA	125.500,00	32,65%
CITIBANK	3.000,00	0,78%

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP

El Banco de Bogotá concentró el 38,65% del total de inversiones con \$125.500,00 millones, seguido del Banco Santander hoy Corpbanca, con el 17,56% con \$67.500,00 millones.

Sobresalen inversiones en Títulos de Deuda Pública Interna –TES, como emisor el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por valor de \$5.203,59 millones, discriminados así:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 75 INVERSIONES EN TES A DICIEMBRE 31 DE 2014

En millones \$

TITULO	VALOR	EXPEDICION	PLAZO DIAS	VENCIMIENTO	PERIORIZIDAD	%	VALOR ACUMULADO RENDIMIENTOS RECIBIDOS
COL17CT02062	1.039,91	2013/02/25	3995	2015/02/25	Efectivo Anual	0.07	56,10
COL17CT02062	2.081,39	2013/02/25	4004	2015/02/25	Efectivo Anual	0.07	105,94
COL17CT02062	2.082,29	2013/02/25	4007	2015/02/25	Efectivo Anual	0.07	103,90

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

Para el análisis del manejo de CDTs se tomó como muestra, los movimientos reportados a diciembre 31 de 2014, a través de SIVICOF, evidenciándose que en formato CB-0114 – “Informe sobre Inversiones en Títulos”, se reportaron cinco (5) CDTs que presentaron vencimiento anterior a diciembre 31 de 2014, por tal motivo no lo relaciona la empresa para efectos contables:

CUADRO 76 TITULOS VENCIDOS INCLUIDOS Y REPORTADOS A DICIEMBRE 31 DE 2014

En millones \$

EMISOR	TITULO	VALOR	EXPEDICION	COMPRA	PLAZO DIAS	VENCIMIENTO
Colpatria Red Multibanca	COB19CD26583	2.000,00	2013/12/12	2013/12/12	360	2014/12/12
Bancolombia	COB07CD78399	7.500,00	2014/06/25	2014/06/25	181	2014/12/26
Bancolombia	COB07CD78563	7.000,00	2014/06/27	2014/06/27	179	2014/12/26
Banco Popular	COB02CD10666	10.000,00	2014/09/19	2014/09/19	90	2014/12/19
Banco GNB Sudameris	100003739	10.000,00	2014/08/13	2014/08/13	125	2014/12/16

Fuente: Aplicativo SIVICOF Contraloría de Bogotá

En SIVICOF se reportan los siguientes títulos constituidos con el Banco Santander (Corpbanca) en el mes de enero de 2015 así:

CUADRO 77 TITULOS CONSTITUIDOS EN LA VIGENCIA 2015 E INCLUIDOS Y REPORTADOS A DICIEMBRE 31 DE 2014

En millones \$

EMISOR	TITULO	VALOR	EXPEDICION	FECHA DE COMPRA	VENCIMIENTO
Banco Santander	COB06CD16946	2.000,00	2013/04/18	2015/01/09	2016/04/18
Banco Santander	COB06CD07NJ4	30.000,00	2015/01/23	2015/01/23	2015/04/24
Banco Santander	COB06CD07T42	1.500,00	2015/01/28	2015/01/28	2015/04/28

Fuente: Aplicativo SIVICOF Contraloría de Bogotá

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

La ETB ha constituido títulos CDTs en el exterior, denominados TIME DEPOSIT, para el manejo a corto plazo de los desembolsos de la emisión de bonos mientras ingresan al proceso productivo, presentando el siguiente movimiento durante la vigencia 2014:

CUADRO 78 MOVIMIENTOS DE LAS INVERSIONES TIME DEPOSIT DURANTE LA VIGENCIA 2014

En millones \$

BANCO	ESTADO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TOTAL PESOS
Occidente Panamá	Prórroga	20/01/14	21/04/14	4.613,96
occidente barbados	Prórroga	20/01/14	21/04/14	2.875,18
Helm Bank Panamá	Prórroga	20/01/14	21/04/14	5.054,62
Banco de Bogotá Miami	Constitución	19/02/14	21/04/14	12.329,40
		19/02/14	19/06/14	14.384,30
		19/02/14	20/05/14	12.329,40
Bancolombia Panamá	Constitución	28/02/14	28/05/14	4.109,80
Banco de Bogotá New York	Constitución	03/04/14	03/09/14	9.675,70
		03/04/14	01/08/14	19.351,40
		03/04/14	02/07/14	9.675,70
		03/04/14	30/09/14	9.675,70
		21/04/14	18/10/14	5.805,42
Davivienda Internacional	Constitución	21/04/14	21/08/14	5.805,42
Banco de Bogotá Miami	Constitución	21/04/14	21/07/14	11.625,39
Banco de Bogotá Miami	Prórroga	20/05/14	18/08/14	11.430,55
Banco de Bogotá Miami		19/06/14	28/08/14	5.643,57
Bancolombia Panamá		19/06/14	16/12/14	7.524,76
		26/06/14	13/01/15	1.881,19
Davivienda Internacional	Constitución	28/08/14	26/08/14	3.801,28
Banco de Bogotá New York	Constitución	01/08/14	01/10/14	9.593,10
Bancolombia Panamá	Constitución	01/08/14	13/01/15	17.267,58
		26/08/14	13/01/15	3.837,24
Bancolombia Panamá	vencimiento y Prórroga	30/09/14	13/01/15	10.142,40
Banco de Bogotá New York	Prórroga	01/10/14	13/01/15	10.260,42

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP.

El comportamiento a diciembre 31 de 2014 de conformidad al aplicativo SIVICOF fue el siguiente:

CUADRO 79 DISTRIBUCIÓN DE INVERSIÓN EN TIME DEPOSIT A DICIEMBRE 31 DE 2014

En millones \$

EMISOR	TITULOS	VALOR	EXPEDICION	COMPRA	PLAZO	VENCIMIENTO	VALOR TASA	VALOR ACUMULADO RENDIMIENTOS RECIBIDOS
Bancolombia Panamá S.A.	2513000000158	1.880,37	2014/06/26	2014/06/26	201	2015/01/13	1.25%	13,36
Bancolombia Panamá S.A.	2513000000163	16.908,75	2014/08/01	2014/08/01	165	2015/01/13	1.30%	103,32
Banco de Bogotá New York Agency	20002484	10.117,71	2014/10/01	2014/10/01	102	2015/01/13	0.50%	22,52
Bancolombia Panamá S.A.	2513000000172	3.864,78	2014/08/26	2014/08/26	140	2015/01/13	1.10%	16,54
Bancolombia Panamá S.A.	2513000000143	10.222,43	2014/09/30	2014/09/30	105	2015/01/13	0.50%	103,18

Fuente: Aplicativo SIVICOF Contraloría de Bogotá

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los CDTs TIME DEPOSIT, constituidos en el exterior a diciembre 31 de 2014, presentaron un valor de \$42.994,04 millones, generando interés por \$162.719,60 millones.

Se evidenciaron inconsistencias en la información reportada por la empresa a través del aplicativo SIVICOF, y la información del cierre contable, en la columna, 52-Valor Tasa del formato Cb-0114-“Informe sobre Inversiones en Títulos” se reporta para todos los Time Deposit el porcentaje de valor de la tasa de 0.01% Igualmente se reporta el siguiente título ya vencido a diciembre 31 de 2014.

CUADRO 80 INVERSIÓN EN TIME DEPOSIT INCLUIDOS EN LO REPORTADO A DICIEMBRE 31 DE 2014

En millones \$

EMISOR	TITULOS	VALOR	EXPEDICION	COMPRA	PLAZO	VENCIMIENTO	VALOR TASA	VALOR ACUMULADO RENDIMIENTOS RECIBIDOS
Bancolombia Panamá S.A.	2513000000156	7.583,68	2014/06/19	2014/06/19	180	2014/12/16	0.01	43.268,83

Fuente: Aplicativo SIVICOF Contraloría de Bogotá.

La inversión realizada por la ETB S.A. ESP, en Certificados a Terminio Fijo – CDT a diciembre 31 de 2014, fue de \$384.360,21 millones, la cual reportó intereses por valor de \$4.062,01 millones.

2.3.2.6.1. Información Inversiones reportada a través del aplicativo SIVICOF - Hallazgo Administrativo

Evaluados cada uno de los formatos “CB-0114-Informe sobre inversiones en títulos”, reportados por la empresa en forma mensual y especial, frente a lo reportado en el cierre de diciembre 31 de 2014, se evidenciaron inconsistencias, situación que demuestra que la información reportada no cumple con las especificaciones de calidad, por lo tanto se genera incertidumbre, a consecuencia de falta de mecanismos de control efectivos.

Analizada la respuesta de la ETB y verificada nuevamente la información reportada a través del aplicativo SIVICOF de cada uno de los meses de la vigencia 2014, en especial a diciembre 31, se confirma el hallazgo administrativo.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.3.2.7 Propiedad Planta y Equipo – Hallazgo Administrativo

El valor neto registrado en Propiedad Planta y Equipo por \$1.846.709.51 millones, incluye la depreciación acumulada por \$3.521.474.37 millones, saldos presentados en SIVICOF, comparados con los valores registrados en SAP presentan las siguientes situaciones:

CUADRO 81 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO A 31-12-2014

En millones \$

CUENTA	DETALLE	SALDOS SAP	DEPRECIACION SAP	NETO TOTAL SAP	DEPRECIACION SALDOS SIVICOF	DIFERENCIA DEPRECIACION	NETO TOTAL SIVICOF	DIFERENCIA TOTAL
1605	TERRENOS	9.226,68	0	9.226,68			9.226,68	0,00
1615	CONSTRUCCION EN CUROS	194.901,54		194.901,54			194.901,54	0,00
1620	MAQUINARIA PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE	256.266,61		256.266,61			256.266,61	0,00
1635	BIENES MUBLES EN BODEGA	15.284,79		15.284,79			15.284,79	0,00
1640	EDIFICACIONES	170.267,69	-139.151,61	31.116,08	-139.151,61		31.116,08	0,00
1645	PLANTAS Y DUCTOS	2.216.882,12	2.037.875,35	179.006,77	-2.037.875,35		179.006,77	0,00
1650	REDES, LINEAS Y CABLES	1.967.551,33	1.033.847,60	933.703,73	-1.147.786,07	113.938,47	819.765,26	113.938,47
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	41.616,32	-25.736,06	15.880,26	-25.736,06		15.880,26	0,00
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO OFICINA	45.801,02	-27.051,45	18.749,57	-27.051,45		18.749,57	0,00
1670	EQUIPO DE COMUNICACION Y COMPUTACION	124.665,67	-116.790,00	7.875,67	-116.790,00		7.875,67	0,00
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION	30.139,95	-26.787,66	3.352,29	-26.787,66		3.352,29	0,00
1680	EQUIPO DE COMERDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTEL	305,25	-114.234,66	-113.929,40	-296,18	113.938,48	9,07	-113.938,48
1686	DEPRECIACION DIFERIDA - Exceso Fiscal sobre contable		311.450,23	311.450,23		311.450,23	299.024,04	12.426,19
1690	PROVISION ACTIVOS FIJOS	-673,51		-673,51				-673,51
1695	PROVISION PROTECCION PROPIEADES PLANTA Y EQUIPO	-3.749,11		-3.749,11			-3.749,11	0,00
	TOTAL	5.068.486,34	3.210.024,16	1.858.462,18	-3.521.474,37	311.450,22	1.846.709,51	11.752,67

Fuente: Datos tomados del SAP ETB y del reporte de SIVICOF a 31 de diciembre de 2014 Balance General ETB S.A. ESP

Como se observa, el saldo neto de Propiedad Planta y Equipo presenta una diferencia de \$11.752.67 millones, entre las cifras del Balance General y los saldos que tiene la empresa en SAP a diciembre 31 de 2014, que corresponde a \$12.426.19 millones, como menor valor reportado en Sivicof para la cuenta 1686 “Depreciación Diferida – Exceso Fiscal sobre contable” y por -\$673.51 millones, de la cuenta 1690 “Provisión Activos Fijos” no reportado en Sivicof, situación que genera incertidumbre, sobre el valor real de este rubro.

Otra diferencia, se evidencia en la cuenta 1680 Depreciación Equipo de comedor, cocina, despensa y hotel, en SAP reporta -\$114.234.66 y en Sivicof -\$296.18, presentando diferencia de -\$113.938.47, valor que en Sivicof fue sumado a la cuenta 1650 Depreciación Redes, Líneas y Cables y en SAP, corresponde a Depreciación Canalizaciones -\$53.292.23 millones y a Depreciación Ajuste por Inflación Canalizaciones -\$57.958.012, (depreciaciones aplicadas a un rubro inexistente en propiedad planta y equipo como es Canalizaciones).

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Lo anterior indica que la empresa en los estados financieros reportados a la Contraloría, realizó reclasificaciones, que no registro en SAP.

A diciembre 31 de 2014, la empresa no ha legalizado el predio ubicado en la Calle 63G No. 28B-07, el cual tiene soporte de compra del año 1973 y costo histórico de \$4.239 millones; lo que indica que han transcurrido 42 años y aún no se logra la titularidad a favor de la ETB.

CUADRO 82 BIENES PENDIENTES DE LEGALIZAR

En millones \$

En millones · Cuenta Contable	UBICACIÓN	Doc. Soporte Compras	Estado Actual	Uso	Costo Histórico	Vr. Libros a 31.12.2014	IDENTIFICACION DE LA SITUACION PENDIENTE PARA LEGALIZAR DEL PREDIO
83300005	CL 63G 28B 07	Acta 36916 del 22/10/1973	Inactivo	Centro de Mantenimiento	4.239	4.239	El predio se clasifica en cuentas de orden en virtud que existe a la fecha una obligación de dar por parte del IDU (quien figura con la propiedad real) y de la cual, el área jurídica de ETB, adelanta por intermedio de un asesor externo las acciones jurídicas correspondientes para que se transfiera la titulación de dicho lote a favor de ETB.

Fuente: Datos suministrador por la ETB con Oficio 02-ETB-041-15

La ETB en la respuesta detalla que: “Considera pertinente agotar la vía conciliatoria a fin de evitar el adelantamiento de las acciones judiciales correspondientes que ocasionarían gastos adicionales para las entidades involucradas así como demoras sustanciales en la obtención de la titulación de los predios pues estarían atadas a la decisión judicial definitiva” ocasionando subvaluación en la cuenta 160000 Propiedad Planta y Equipo por valor de \$4.239 y sobrevaluación en la cuenta 819000 Derechos contingentes, por lo que se califica la observación como hallazgo administrativo.

2.3.2.8 Obligaciones Financieras – Deuda

La composición de la deuda de la ETB S.A. ESP, a diciembre 31 de 2014 es:

Interna: Crédito con LEASING BANCOLDEX CFC, con las siguientes condiciones:

CUADRO 83 CONSTITUCIÓN CREDITO LEASING BANCODEx CFC

En Millones \$

CONCEPTOS	DATOS DE INVERSION
Fecha de Constitución	Febrero 25 de 2009
Fecha de Vencimiento	Febrero 15 de 2015
Tasas de intereses	DTF+4%
Valor de aceptación de oferta	\$2.138,99
Valor desembolsado	\$1.928,42

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

El comportamiento a diciembre 31 de 2014 de conformidad con lo reportado en SIVICOF, se presenta a continuación:

CUADRO 84 COMPORTAMIENTO CREDITO LEASING BANCOLDEX CFC A DICIEMBRE 31 DE 2014
En Millones \$

SALDO A CAPITAL DICIEMBRE 31 DE 2013	PAGOS A CAPITAL	INTERESES	SALDO A DICIEMBRE 31 DE 2014
503,48	448,44	24,15	58,04

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

En los estados contables de la vigencia 2013, la empresa determinó “instalamentos” de esta deuda en los próximos años así: Para el 2014 \$448.432 y para el 2015 \$55.048, para un total de \$503.480.

Emisión de Bonos.

Con relación a la deuda externa, la ETB al 17 de enero de 2013 efectuó la colocación de bonos en el mercado internacional de capitales por \$530.180 millones, nominados en pesos colombianos, pagaderos en dólares con un plazo de 10 años, las siguientes condiciones:

CUADRO 85 CONSTITUCIÓN EMISIÓN DE BONOS THE BANK OF NEW YORK MELLON

En US\$

CONCEPTO	DATOS INVERSION
Banco	The Bank of New York Mellon
Fecha de Constitución	Enero 17 de 2013
Fecha de Vencimiento	Enero 17 de 2013
Valor Nominal	\$20.000 cada uno
Tasa de interese Nominal	7.00%
Base de Interés	Anualmente
Monto Autorizado y Emitido en pesos Colombianos	\$530.180.000.000,00
Monto Autorizado y Emitido en dólares Americanos con TRM \$1.767,96	US\$299.882.350,28
Comisión de Suscripción cancelada enero 17 de 2013	US\$374.852,94
Gastos reembolsables cancelados noviembre 29 de 2013	US\$334.306,43

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

A diciembre 31 de 2014, el comportamiento fue:

CUADRO 86 COMPORTAMIENTO EMISION DE BONOS THE BANK OF NEW YORK MELLON A DICIEMBRE 31 DE 2014

En Millones \$

AÑOS	SALDO A CAPITAL DICIEMBRE 31 DE 2013	PAGOS A CAPITAL	INTERESES	SALDO A DICEIMBRE 31 DE 2014
2013	\$530.180		\$35.360,06	\$530.180
2014	\$530.180		\$37.112,60	\$530.180

Fuente: Gerencia Financiera ETB S.A. ESP- Sistema de Información SIVICOF

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los recursos de la emisión de bonos han sido utilizados para la ejecución del programa de Servicios Convergentes N-Play, con el objetivo de mejorar la competitividad de la ETB S.A. ESP, a través de la implementación de una oferta convergente de banda ancha de alta velocidad, televisión y Voz IP a la medida, financieramente la empresa maneja los recursos bajo unidad de caja, encontrándose los recursos en cuentas bancarias e inversiones temporales en pesos y en dólares.

El estado de la Deuda a diciembre 31 de 2014, asciende a \$530.180 millones, con intereses causados a 2013, por \$35.360,06 millones y a 2014, por \$37.112,60 millones.

De conformidad a lo reportado por la ETB S.A. ESP, la ejecución con los recursos de los bonos emitidos es la siguiente:

CUADRO 87 UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMISIÓN DE BONOS EN EL PROYECTO N-PLAY

		En Millones \$
EJECUCIÓN	VALOR	
VIGENCIA 2012		3.679,43
VIGENCIA 2013		238.841,50
VIGENCIA 2014		286.398,60
TOTAL EJECUTADO		528.919,52

FUENTE: Cuadro elaborado por la contraloría con datos de la Gerencia Financiera de ETB S.A. ESP

2.3.2.8.1 Manejo Recursos de la Deuda – Hallazgo Administrativo.

Analizado el manejo de los recursos destinados al proyecto N-Play del plan estratégico, obtenidos a través de la emisión de bonos, se observó que la entidad no cuenta con información integrada y articulada que dé cuenta de cómo se estructuró el modelo de negocio, con el cual hubiera sido posible establecer el avance del proyecto y el tiempo del retorno de la inversión, circunstancia que limitó la posibilidad por parte de este ente de control de establecer si los modelos financieros proyectados para el retorno de la inversión, se vienen cumpliendo o no.

Por lo tanto se establece que el sistema de control interno relativo a información clara y precisa, en este tema no está implementado, a fin de suministrar datos claros y oportunos a los entes de control.

Se evaluó el comportamiento de los “Ingresos de Operación”, de la vigencia 2014, observándose que transcurridos dos años el Programa Estratégico N-Play, aún no genera Retorno de la Inversión.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Evaluada la respuesta, no se aportan elementos nuevos a los ya analizados por lo tanto se confirma la observación y se configura como hallazgo administrativo.

2.3.2.9 Pasivos Estimados

Analizado y evaluado el saldo presentado a 31 de diciembre de 2014, por \$91.501.01 millones, para la cuenta Pasivos Estimados, incluidos entre otros: Recursos entregados en Administración por \$56.786.986 y Provisión para Litigios y Demandas por \$3.797.95 millones.

2.3.2.9.1 Litigios y Demandas – Hallazgo Administrativo

El saldo al cierre del ejercicio fue de \$3.798.29 millones y corresponde a:

CUADRO 88 LITIGIOS Y DEMANDAS A 31-12-2014

En millones \$

CUENTA	DETALLE	PROVISION	PRETENSIONES	No. DEMANDAS	FECHA DEMANDAS	% PROVISION
27120012	Demandas Civiles	120,00	8.548,99	8	2001-2014	1,40
27120022	Demandas laborales	2.098,18	327.415,00	218	1998-2014	0,64
27120042	Demandas Administrativa	1.579,78	289.682,00	46	1997-2014	0,55
27120898	Otras Provisiones para contingencias	0,33				
91200042	Procesos Arbitrales		162.981,56	4	2013-2014	-
	TOTAL	3.798,29	788.627,55	276		0,48

Fuente: Información suministrada por la ETB Oficio 210300-ETB-37, en SAP y en Sivicof

Revisada la información suministrada por la empresa, se observó que existen 218 demandas laborales por \$327.415.00 millones (que incluye una (1) sin valor), que corresponden a despidos sin justa causa, reliquidaciones de prestaciones sociales y acreencias laborales entre otros; las demandas laborales datan de 1998, siendo la cuenta más representativa de las obligaciones contingentes.

Analizada la respuesta la Empresa manifiesta: “Ahora bien, para la época de los hechos relacionados en este ítem la Gerencia de Relaciones Laborales no existía; actualmente mencionada Gerencia está estructurando un procedimiento para mitigar el riesgo ante la necesidad de aplicar esa prerrogativa legal de terminar contratos laborales sin justa causa. Procurando prevenir el riesgo jurídico que pueden plantear la existencia de fueros laborales o de protecciones laborales reforzadas.”. Lo cual no aporta nuevos elementos a los ya auditados, por tanto se confirma la observación como hallazgo administrativo.

Durante el 2014 la ETB, efectuó pagos de 4 condenas por fallos proferidos en su contra, así: 3 por procesos laborales de demandas del año 2006 por \$95.07

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

millones y 1 proceso administrativo del año 1999 por un valor de \$3.29 millones, así.

CUADRO 89 PAGOS FALLOS EN CONTRA DE LA ETB EN 2014

En millones \$

FECHA DEMANDA	DEMANDANTE	MOTIVO DE LA DEMANDA	PRETENSION	ABOGADO RESPONSABLE DEL PROCESO	VALOR PROVISIONADO EN CONTABILIDAD	VALOR PAGADO	FECHA DE PAGO	Doc SAP de PAGO
2006	José Joaquín Acuña Hernández	Trabajó para ETB fue despedido el 13 de septiembre de 2003 y reintegrado por tutela.	Reintegro	Juan Camilo Reinosa Riveros	80,00	35,63	08/10/2014	22-18890
2006	Gabriel Joaquín Camacho Melo	Mediante proceso ordinario se demandó a ETB y fue favorable al demandante - la condena se pagó de acuerdo con lo liquidado por la Empresa- el demandante cree que no es así y demandó ejecutivamente.	Pago sentencia proceso ordinario laboral No. 2006-00589	Margarita María Otálora Uribe	130,00	20,35	15/09/2014	22-17268
2006	Néstor Alfonso Bobadilla Ortiz	Reintegrado por tutela	Reintegro	Juan Camilo Reinosa Riveros	45,03	39,09	20/10/2014	22-19065 22-19598
TOTAL					255,03	95,07		

Fuente: Respuesta Oficio 2010300-ET-058 del 26 de marzo de 2015

Las demandas en contra de la ETB, en las que se le condene al pago de las pretensiones, evidencia que la empresa ha tomado decisiones sin tener en cuenta lo normado en el Código Sustantivo del Trabajo Ley 50 de 1990, de tal forma que las personas que han sido despedidas sin justa causa se ven abocadas a instaurar demandas, logrando el pago de acreencias laborales no reconocidas el reintegro a la empresa, lo que conlleva a desgaste administrativo y al pago de honorarios por la representación judicial.

Lo anterior permite concluir que: Si bien es cierto que la ETB S.A. ESP., es una empresa que se rige por el Derecho Privado y tiene autonomía presupuestal, patrimonial y administrativa, también lo es el hecho que debe contar con procesos y procedimientos eficientes y oportunos que le permitan no solo salvaguardar los recursos económicos, sino también prevenir el riesgo y mitigarlos. De otra parte no debe olvidar la ETB S.A. ESP., que el Distrito Capital tiene participación importante en calidad de Accionista y por esta razón a su cargo están el manejo de recursos públicos.

2.3.2.10 Ingresos, Costos y Gastos

El total de Ingresos de la compañía para el año 2014 fue de \$2.106.452.72 millones, La utilidad del año 2014 cerró en \$370.531.19 millones, que comparada con la del año 2013 (\$169.117.89 millones) presenta un incremento de \$201.413.30 millones, equivalente al 119.09%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los ingresos, costos y gastos están conformados de la siguiente manera:

CUADRO 90 INGRESOS COSTOS Y GASTOS

En millones \$

DETALLE	2014	2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %	PARTICIPACION % 2014
INGRESOS					
Venta de Servicios	1.364.317,76	1.361.746,99	2.570,77	0,19	64,77
Otros Ingresos	153.772,16	152.433,38	1.338,78	0,88	7,30
Ingresos No Operacionales	1.570,71	1.030,60	540,11	52,41	0,07
Ingresos Extra Ordinarios	586.792,08	126.090,38	460.701,70	365,37	27,86
Otras Transferencias		112,50	- 112,50	-100,00	0,00
TOTAL INGRESOS	2.106.452,71	1.641.413,85	465.038,86	28,33	100
GASTOS					
Costos de ventas y operación	939.835,63	938.403,73	1.431,90	0,15	54,14
Gastos de Administración	485.963,59	324.040,30	161.923,29	49,97	27,99
Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones	98.842,50	72.534,61	26.307,89	36,27	5,69
Gasto Público Social	3.673,95	4.455,26	- 781,31	- 17,54	0,21
Otros Gastos	116.730,74	120.144,80	- 3.414,06	- 2,84	6,72
Gastos No Operacionales	85.628,71	11.934,58	73.694,13	617,48	4,93
Gastos Extra Ordinarios	5.246,41	782,69	4.463,72	570,30	0,30
TOTAL COSTOS Y GASTOS	1.735.921,53	1.472.295,97	263.625,56	17,91	100
UTILIDAD DEL EJERCICIO	370.531,18	169.117,88	201.413,30	119,10	

Fuente: Cifras tomadas de los Estados Financieros a 31-12-2014 y sus respectivas notas a 31-12-2014

Como se puede observar, la utilidad del ejercicio fue de \$370.531.18 millones, los Ingresos extraordinarios participan con \$586.792.08 millones; siendo los más representativos, la venta de: Acciones, de bienes muebles e inmuebles e Ingresos de Ejercicios Anteriores, en los que se destacan:

CUADRO 91 VENTA BIENES 2014

En millones \$

DETALLE	FECHA DE VENTA	Valor Final en Libros	VALOR y/o TRANSACCION
Edificio Avenida 114	01.08.2014	10.628,28	16.350,00
Lote Normandía	03.02.2014	0,14	470,88
Edificio Normandía	03.02.214	54,12	
Lote Esmeralda	31.03.2014	27,42	178,22
Parqueadero 16 Ático	31.12.2014	2,10	15,00
Acciones Colombia Móvil	21-08-2014		345.646,50
Venta de material reciclable	2014		1.763,53
Ingresos Ejercicios anteriores método participación Ingelcom			1.518,40
TOTAL		10.713,06	365.942,53

Fuente: Datos suministrados por la ETB a diciembre 31 de 2014

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

2.3.2.11 Control Interno Contable Hallazgo Administrativo

De las pruebas realizadas respecto de las cuentas examinadas se encontraron inconsistencias del Sistema de Control Interno Contable de la ETB S.A. ESP, con respecto a los siguientes componentes:

Ambiente de Control

No obstante que la ETB ha implementado y documentado instrumentos de control interno para sus diferentes procesos y áreas, se evidenció a través de las visitas de campo realizadas por la contraloría el 26 de marzo de 2015, a las 6 bodegas de la ETB, que no se aplica de manera consistente para el manejo y control de inventarios, el “Manual de logística Versión 2” emitido en el mes de agosto de 2014, por la entidad, respecto de los elementos que se encuentran en las bodegas: tal como se corrobora en los siguientes hechos.

2.3.2.11.1 Bodega Bachue

Se realizó inspección a los elementos que se encontraban en la bodega al aire libre y se encontraron varios rollos de cable de fibra óptica y herrajes sin que se les hubiera dado entrada al almacén; una vez se indagó sobre el particular, se encontró un listado que contiene 52 ITEMS de Cable de Fibra óptica que fueron descargados en ese sitio en junio de 2014, a los cuales según la ETB no se les ha dado entrada al almacén porque no están debidamente referenciados ni medidos, sin embargo en la columna observaciones del listado entregado, el cual llega al almacén a través de correo electrónico, corresponde a cable que si está verificado técnicamente y puede ser reutilizado y otros que no se encuentran aprobada su reutilización; en varias etiquetas que tienen los rollos de cable se lee “ETB - Contrato 4600011962 Decibeles”. Además, se encontró gran cantidad de colas de cable de fibra óptica sin entrada al almacén ni instrucciones sobre su disposición final.

También, se encontraron a la interperie 143 tapas en hierro y cemento oxidadas, las que ingresaron al almacén desde el 10-05-2011, y solo han salido 6 de ellas en 4 años, pese a ello, SAP las reporta de alta rotación porque la última tapa que salió fue el 18 de marzo de 2015, situación que evidencia que el método para establecer la estacionalidad no permite conocer la realidad en cuanto a la variable tiempo.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Además, se encontraron elementos para disposición final por obsolescencia sin proceso oportuno de baja como: rejas metálicas, teléfonos monederos, tablas de madera, tapas en concreto y hierro dañadas, desorden y desaseo como consta en los registros fotográficos.

Se observó durante la visita que el almacenista entrega elementos a personal de la ETB que supervisan contratos de mantenimiento de Colvatec sin autorización escrita o documento soporte, tan solo con comunicación telefónica, con el coordinador del almacén, para llevar a cabo procesos de reparación por parte de Colvatec.

Analizada la respuesta de la ETB y teniendo en cuenta que tomará las medidas pertinentes a las diferentes situaciones evidenciadas, se mantiene la observación y se califica como Hallazgo Administrativo.



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría – Bodega Bachue ETB 1 Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 2

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 3



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 4



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 5



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 6



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Bachue ETB 7

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.3.2.11.2 Bodega Graham Bell.

De la visita a la bodega GRAHAM BELL, se observó que los elementos no cuentan con identificadores de los sitios en los que se ubican dentro del área de almacenamiento que faciliten el conteo físico de manera ágil. Se encontraron a la intemperie sobrantes de cable sin surtir el proceso de conciliación, conforme a los procedimientos y términos establecidos en el manual de logística, a efectos de realizar el reingreso a almacén cuando la cantidad lo amerite o para darle el destino final, tal como se evidencia en los registros fotográficos, se encontraron rollos de cable con más de 120 metros al aire libre expuestos durante meses, aunque este material, este a cargo de personas distintas al responsable de la bodega, se requieren controles oportunos por parte del área de inventarios, pues el control no se puede limitar al documental.

Evaluada la respuesta dada por la empresa y teniendo en cuenta que tomará las medidas, se mantiene la observación y se califica como Hallazgo Administrativo.



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Graham Bell ETB 1 Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Graham Bell ETB 2

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Graham Bell ETB 3 Fuente: Registro Fotográfico Contraloría - Bodega Graham Bell ETB 4

- Para la creación cierre y manejo de Cajas menores la empresa cuenta con las Políticas y procedimientos, sin embargo, existen dos cajas menores que aún no han sido legalizadas, como se describe en el numeral 2.3.2.1 del presente informe.

Actividades de Control.

Una vez revisadas las conciliaciones Bancarias a 31 de diciembre de 2014, se pudo establecer que los controles no son oportunos y eficaces, por lo cual no permiten registrar el total de las operaciones financieras realizadas por la empresa, toda vez que como se expone en el numeral 2.3.2 del presente informe quedaron partidas conciliatorias que afectan varias cuentas del Balance General y del Estado de Resultados, pese a que estas se elaboran mensualmente.

- Registro en la cuenta inventarios - materiales almacenados en las bodegas con baja rotación, con más de 18 meses por un valor aproximado de \$4.026.1 millones, situación que denota gestión ineficaz e irregular del stock de bienes, pese a que el manual de logística de la ETB, define los parámetros para la utilización óptima de los bienes, a fin de lograr que los objetivos estratégicos de la entidad se cumplan eficiente y oportunamente.

Información y comunicación.

- Las diferencias de información entre las áreas de la entidad con respecto al mismo tema y frente a la información presentada en el sistema SIVICOF, de la

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32 A No 26 A 10
Código postal 111321
PBX 335888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Contraloría de Bogotá, detectadas durante el exámen, denotan debilidades de control en estos elementos de control interno, que generan incertidumbre acerca de la realidad administrativa y contable de la ETB.

2.3.2 Gestión Financiera

A diciembre 31 de 2014, la participación accionaria pública de la ETB, fue 88,39%, distribuidos así: Distrito Capital con el 86,59%, Universidad Distrital Francisco José de Caldas con 1,77%, Municipio de Villavicencio el 0,021%, Gobernación del Meta con 0,017%, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá con una participación de 0,000039%, Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones con 0,000039%, el Instituto de Desarrollo Urbano de Bogotá el 0,000039% y la Lotería de Bogotá con el 0,000039%.

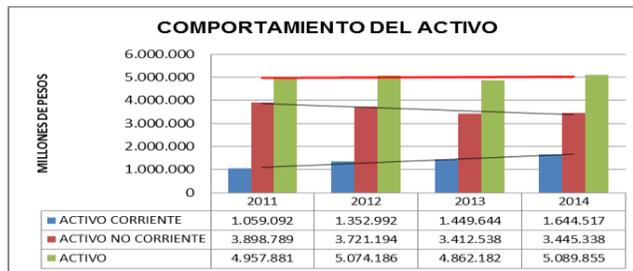
Con el objeto de determinar el comportamiento financiero de la empresa, se realizó evaluación a la gestión, con base en los estados financieros de los períodos 2011-2014, así.

2.3.2.1. Activo

Los activos han mantenido un comportamiento estable, con un leve crecimiento promedio 0,95% en el período analizado, mostrando un adecuado comportamiento financiero en los últimos cuatro años. La mayor variación se presenta en el periodo 2013-2014 con un 4,68% al pasar de \$4.862.182 millones a \$5.089.855 millones.

El Activo Corriente, es decir el activo convertible al corto plazo, presentó en los años analizados un comportamiento promedio del 16,11%, con variaciones moderadas, lo que garantiza un adecuado manejo de su capital de trabajo. El rubro de mayor variación fue las Inversiones Temporales, que vienen creciendo en un promedio del 100,87%, presentando su mayor incremento en el periodo 2012-2013 con un 112,14%, pasando de \$85.861 millones a \$212.951 millones. Para la vigencia 2014 se presentó un incremento del 80,49%, generado por los desembolsos de la emisión de bonos.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”



FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS-VICEPRESIDENCIA FINANCIARA ETB S.A. ESP

GRAFICA 44

Referente a los inventarios, los Elementos en Almacenes, presentaron un fuerte incremento en la vigencia 2014 del 421,60% con relación a la vigencia 2013 pasando de \$11.013 millones a \$57.467 millones, situación causada por la adquisición de equipos de comunicación y computación y elementos y accesorios de telecomunicaciones, para el desarrollo de los nuevos productos en especial la puesta en marcha del programa N-Play

Los Activo no Corriente, presentaron variación promedio en el período de análisis de 0.11% con una tendencia a la baja. Se resalta el rubro Inversiones Permanentes que presentó un incremento en valor en libros del 16.08% entre las vigencias 2011-2012 de pasar de \$97.350 millones a \$113.007 millones en especial por la venta de acciones de Colombia Móvil y la disminución de la respectiva previsión.

Para el período 2012-2013 se presenta una disminución del 2.48% motivada por la fusión por absorción de la empresa INGERCON SAS, fusión que fue aprobada por la Junta Directiva mediante Acta No. 36 de marzo 19 de 2013, perfeccionándose el 23 de diciembre de 2014 con la inscripción en el Registro Mercantil de la Escritura Pública No. 2055 de diciembre 2 de 2013. Dicha fusión la ETB la realizó teniendo en cuenta los siguientes motivos:

- *Al tener la ETB, una participación accionaria del 100%, no se justifica mantener 2 sociedades prestando el servicio de telecomunicaciones, cada una de ellas con su carga administrativa y operativa.*
- *Con la fusión la ETB adquiere la concesión para la prestación del servicio de Tv, lo cual brinda oportunidad de empaquetamiento.*
- *Permite la captura de Sinergias en aquellos rubros en los cuales se presentan economías de alcance*
- *Tendencia de una unidad de compras centralizada permitirá capturar eficiencia en precios vía mayores volúmenes de compra.*
- *Facilita el desarrollo del segmento empresarial de ETB, a través de la oferta comercial a los clientes corporativos localizados en Cúcuta.*

Igualmente la ETB, adquiere el 75% de las acciones suscritas y pagadas de la empresa Skynet de Colombia S.A. E.S., el 24 de septiembre de 2013 mediante

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Acta No. 258 de Junta Directiva, compañía dedicada al servicios de acceso a internet y transmisión satelital Skynet, suscribiendo el contrato de compra venta el 30 de octubre del año 2013, de 375.000 acciones por \$30.000 millones y en enero de 2014 se realizó el cierre de la operación a través del pago de las acciones, el endoso de las mismas y el registro de la participación de ETB en el libro de accionistas.

La cuenta Deudores, presentó disminución del 18,01% al pasar de \$249.315 millones en el 2012 a \$204.423 millones para el 2013, motivado en especial por el rubro Cuentas a Vinculados Económicos, por crédito otorgado a Colombia Móvil y que fue cancelado en el 2013; sin embargo se resalta el rubro Cuentas de Difícil Cobro viene incrementándose desde la vigencia 2012 al evidenciarse aumentos de 3,99% entre los años 2012 a 2013 y del 13,71% entre 2013 y 2014 creciendo en esta última vigencia en \$29,206 millones, situación que de persistir afectaría la liquidez de la empresa al corto plazo.

La cuenta Propiedad, Planta y Equipo, viene incrementándose desde el período 2012-2013 en un 10,02% al pasa de \$1.548 millones a \$1.703 millones respectivamente, situación motivada especialmente por el crecimiento de la cuenta construcciones en curso, y que corresponde al desarrollo del proyecto N-Play

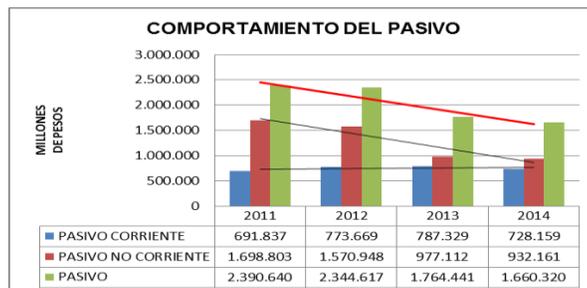
En la cuenta Otros Activos, se evidencia una disminución 57,78%, en el período 2012-2013 al pasar \$1.419 millones a \$599 millones respectivamente, situación motivada por el retiro del pasivo del Fideicomiso del Pasivo Pensional, que correspondía en el año 2012 a la suma de \$1.191 millones y en la vigencia 2013 paso a ser cero; dicho pasivo fue transferido a la firma Positiva Compañía de Seguros de conformidad al Contrato de Conmutación Pensional. Se resalta que en la vigencia 2013 no se incluyó Bonificación Plan de Retiro Voluntario, que en la vigencia 2012 correspondió a \$29.564 millones.

Con relación a los Intangibles, se evidencia incremento de la vigencia 2012 a 2013 por el orden del 48,44% motivado por la inclusión en el 2013 de los derechos del uso del cable submarino y a la adjudicación del usos de bandas del espectro radio eléctrico para la operación y prestación del servicio móviles 4G de la cual se canceló \$75.914 millones que corresponden al 50% del pago establecido por el Ministerio de Comunicaciones. Para el período 2013-2014 se evidencia un incremento del 90,64% al pasar de \$75.914 millones a \$144.723 millones respectivamente, igualmente sobre las obligaciones contraídas por la licencia para el uso del espectro radioeléctrico donde funcionarán las redes de 4G en un periodo de 10 años y otros conceptos asociados al intangible.

Con respecto a las valorizaciones, estas presentaron un mayor incremento en las vigencias 2012-2013 variación del 54,09% al presentarse aumentos sobre el valor del avalúo de propiedad, planta y equipo de telecomunicaciones a la tasa representativa del mercado con una variación del 8,3% con respecto a la vigencia 2012. La variación en el período 2013-2014 fue del 9,79%

2.3.2.2. Pasivo

El comportamiento del pasivo en el período 2011-2014, evidencia una fuerte disminución promedio de -10,89%, presentando su mayor descenso en el período 2012-2013 con una baja del 24,75% al pasar de \$2.344.617 millones a \$1.764.441 millones, situación motivada por:



FUENTE: ESTADOS FINANCIAROS-VICEPRESIDENCIA FINANCIARA ETB S.A. ESP
GRAFICA 45

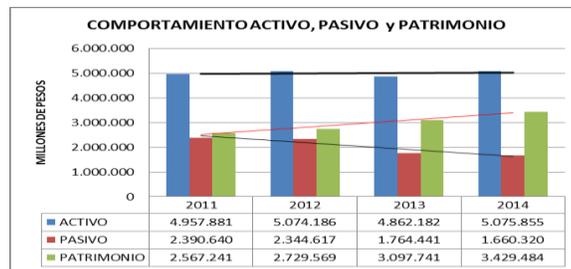
De las cuentas del Pasivo Corriente, las Obligaciones Financieras presentaron una disminución del 99,77% de pasar de \$193.542 millones a \$448 millones entre las vigencias 2012 y 2013 y del 87,06% en los periodos 2013 y 2014 al pasa de \$448 millones a \$58 millones, motivado por el pago de obligaciones quedando pendiente la suma de \$58 millones.

La cuenta Proveedores presentó incremento del 231,82% entre las vigencias 2012 a 2013 al pasar de \$76.293 millones a \$253.156 millones en el 2013, motivado por el aumento de la cuenta proveedores nacionales al suscribir contratos para la adquisición de bienes y materiales necesarios para el desarrollo del proyecto N-Play, para la vigencia 2013-2014 su variación fue negativa con un 15,60%

Las Cuentas por Pagar, presentan la mayor variación en el período 2012-2013 con un crecimiento del 92,36%, motivado en especial por la cuenta “Dividendos por Pagar”, que corresponden a dividendos decretados en cuantía de \$80.000 millones. Para el período 2013-2014 la variación fue del 3.22%

Con relación al Pasivo no Corriente y/o largo plazo, la empresa registra el valor por la Emisión de Bonos realizado el 17 de enero de 2013 por valor de \$530.180 millones, igualmente se evidencia un incremento 8,74% en el período 2013-2014, en el rubro Obligaciones Laborales, que corresponden a las cesantías pendientes por cancelar de las personas que se encuentran con régimen anterior a la Ley 50 de 1990. De igual forma en el 2014 se incluye el valor correspondiente a Pensiones de Jubilación de conformidad al cálculo actuarial pensionados no conmutados por valor de \$ 2.280.12 millones. Los Pasivos Estimados presentan un incremento del 86,67% entre los años 2013-2014 incrementos relacionados a provisiones para contingencias y cotización pensional.

2.3.2.3. Patrimonio



FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS-VICEPRESIDENCIA FINANCIERA ETB S.A. ESP

GRAFICA 46

El patrimonio de la empresa viene aumentando desde la vigencia 2012, presentando su mayor porcentaje en el periodo 2012-2013 con un incremento del 13,49% al pasa de \$2.729.569 millones a \$3.097.741 millones respectivamente, motivado especialmente por el crecimiento de la reserva en un 12,61%. En el período 2013 y 2014 el incremento fue del 10,71% motivado especialmente por el crecimiento de la utilidad neta del ejercicio que aumentó en un 119,10%.

2.3.2.4. Estado de Resultados

Los Ingresos Operacionales de la organización presentaron una tendencia constante en los años 2012, 2013 y 2014, este último año con un leve incremento del 0.18% en comparación con el periodo 2013 al pasar de \$1.361.859 millones a \$1.364.318 millones respectivamente, se resalta que los productos tradicionales cargo básico, cargo variable local e internet y cargo de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

acceso vienen presentando una disminución, resaltando un leve incremento del servicio telemático y valor agregado que incluye el ingreso por servicio móviles voz y datos; los nuevos productos servicios móviles, voz y datos aportaron \$879 millones. Los costos de ventas, de igual forma mantienen un comportamiento constante con una tasa promedio del 1,06% en el período evaluado.

Los gasto operaciones, presentaron incremento de la vigencia 2012-2013 del 26,16% y en el período 2013-2014 del 21,22%; las variaciones más representativas en la vigencia 2014 corresponden a gastos de: personal con un 16,86%, arrendamientos 31.13%, publicidad y propaganda 1.064,25%, seguros 511%, y vigilancia 29,44%.

Se resalta que la utilidad operacional viene en descenso desde la vigencia 2012, en un porcentaje promedio del 41,77%. En el período 2012-2013 decrece el 46,44% y 2013-2014 con una baja del 40,43%.



FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS-VICEPRESIDENCIA FINANCIARA ETB S.A. ESP

GRAFICA 47

La cuenta Otros Ingresos y Egresos, presentó un incremento del 472,47% al pasa en el 2013 de \$66.127 millones a \$378.559 millones para el 2014, incremento motivado por el ingresos generado en la venta de las acciones de Colombia Móvil S.A. E.S.P. por \$345.646 millones.

Esta cuenta Otros Ingresos y Egresos, originó el crecimiento de la Utilidad Neta del Ejercicio que en el 2014 alcanzo la suma de \$376.531 millones lo que representa un incremento del 169,10% con relación a la vigencia 2013 que fue de 169.117 millones. Situación similar se evidencio en el periodo 2011-2012 donde la misma cuenta Otros Ingresos y Egresos incremento la Utilidad Neta del Ejercicio

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.3.2.5. Indicadores Financieros

CUADRO 92

INDICADORES LIQUIDEZ				
NOMBRE/AÑO	2011	2012	2013	2014
Razón Corriente	1,53	1,75	1,84	2,26
Prueba Acida	1,52	1,73	1,83	2,18

FUENTE: CALCULOS REALIZADO POR EL EQUIPO AUDITOR CON BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS ETB

El comportamiento de los indicadores de liquidez en el período 2011-2014, demuestran que la compañía cuenta con capacidad a cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo de conformidad a la Razón Corriente. La Prueba Acida, demuestra que la empresa tiene capacidad de cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, sin afectar sus inventarios.

CUADRO 93

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO				
NOMBRE/AÑO	2011	2012	2013	2014
Endeudamiento Total	48,22%	46,21%	36,29%	32,62%
Apalancamiento	93,12%	85,90%	56,96%	48,41%

FUENTE: CALCULOS REALIZADO POR EL EQUIPO AUDITOR CON BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS ETB

Con relación a los indicadores de endeudamiento se puede evidenciar que la empresa, viene disminuyendo su nivel de endeudamiento, es decir la participación de los acreedores es baja sobre el total de los activos. Situación similar se observa disminución del costo financiero de la Empresa, lo que genera que el patrimonio de los accionistas no este comprometido con los acreedores.

CUADRO 94

INDICADORES DE RENTABILIDAD				
NOMBRE/AÑO	2011	2012	2013	2014
Margen Operacional (de Utilidad)	18,75%	12,32%	10,60%	6,31%
Rendimiento del Patrimonio	8,38%	9,63%	5,46%	10,80%

FUENTE: CALCULOS REALIZADO POR EL EQUIPO AUDITOR CON BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS ETB

Con relación al Margen Operacional, se observa disminución en el resultado de la Utilidad Operacional en el período en análisis, lo que demuestra que la empresa no ha generado crecimiento en la venta en especial de sus nuevos productos y efectividad para controlar los costos y gastos. Con relación al Rendimiento del Patrimonio, se evidencia un aumento en la rentabilidad de la inversión de los socios en el período en análisis.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUADRO 95

INDICADOR EBITDA				
NOMBRE/AÑO	2011	2012	2013	2014
EBITDA	756.389	636.944	621.893	539.115
MARGEN EBITDA	52,65%	47,38%	45,67%	39,52%

FUENTE: CALCULOS REALIZADO POR EL EQUIPO AUDITOR CON BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS ETB

El EBITDA, presenta disminución en el período evaluado, situación que se evidencia por el no crecimiento de los ingresos operacionales, lo que demuestra que a la fecha no se han percibido ingresos por los nuevos productos.

Se concluye que a diciembre 31 de 2014, la ETB, mantiene una gestión contable aceptable, lo que demuestra que es una empresa viable y sólida financieramente, sin embargo se observa, que los nuevos productos planificados en su Plan Estratégico Corporativo, no han generado ingresos a la organización, manteniéndose a la fecha con los productos tradicionales como se evidencia en el análisis del comportamiento de la Utilidad Operacional, la cual viene disminuyendo desde la vigencia del 2011, dicha situación genera riesgo, teniendo en cuenta que el sector en que se mueve la empresa, requiere mucho dinamismo y consolidación en las estrategias de negocios.

3. OTROS RESULTADOS

3.1 ATENCIÓN DE QUEJAS.

En el desarrollo de la Auditoría de Regularidad, de la vigencia 2014, se resolvieron los siguientes derechos de Petición, mediante visitas realizadas en la ETB.

CUADRO 96 – DERECHOS DE PETICION

N. DPC	NUMERO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	PRETENSION	OBSERVACIONES
33-15	1-2015-00594	14/01/2015	LINITHD APARICIO BLACKBURN	Solicita intervención frente a las irregularidades que se vienen presentando en la ETB con la Facturación de los servicios.(Expone Motivos).	Respuesta definitiva informando que la ETB ajusto los cobros
148-15	1-2015-02575	11/02/15	CAROL ANNE	Pone en conocimiento que el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá inicio un proceso para mejorar y renovar la línea única de emergencia y seguridad NUSE 1,2,3; se realizó un convenio con la ETB.(Expone Motivos).	Apoyo Gobierno 3-2015-04159 del 26 de febrero de 2015
464-15	1-2015-08665	27/04/2015	PATRICIA ALFONSO SANCHEZ	Solicita se sirva corregir la información del Contrato N°4600013712, toda vez que en el portal Yo Soy Bogotá se encuentra dicha información errónea con valor de Contrato por \$19.531.250. (Expone Motivos).	Respuesta definitiva 2-2015-09791 del 20 de mayo de 2015
503-15	1-2015-09098	30/04/15	JHON FREDY SALAS MENA	Denuncia presuntas irregularidades y corrupción en la Nueva Línea de Atención 123. (Expone Motivos).	Respuesta definitiva 2-2015-09791 del 20 de mayo de 2015
524-15	1-2015-09412	2015-05-05	1-2015-09412	Solicita intervención, seguimiento y control al convenio interadministrativo No. 561 de 2014 suscrito entre el Fondo de Vigilancia y Seguridad y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.	Repuesta apoyo Gobierno 3-2015-10101 del 06/05/2015

Fuente Contraloría de Bogotá- Dirección Sector Servicios Públicos

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

3.2 BENEFICIOS DEL CONTROL

Producto del proceso auditor se configura como beneficio del control fiscal, por lo observado en el numeral *2.3.2.3 Deudores*; subcuenta 14111055 – Móvil Empresarial, que registra saldo por \$473.74 millones, entre otros, por faltantes de inventario, a 31 de diciembre de 2014, por \$422.16 millones, a cargo de BRIGHTSTAR COLOMBIA S.A.S, Operador Logístico de equipos de telefonía Móvil LTE, según el Contrato de prestación de servicios 4600013575, quien reporto el hurto de 382 celulares y 50 simcard, bajo la modalidad de hurto, mediante asalto a mano armada a los vehículos que “trasladaban la mercancía desde las bodegas del operador hacia los puntos de venta de ETB”.

La ETB el 31 de diciembre de 2014, emitió dos cuentas de cobro por \$489.71 millones, incluido IVA (La No. 9808 por \$460.20 millones y la No. 9809 por \$29.51 millones), con fecha de vencimiento 2 de febrero de 2015, cuentas que fueron anuladas el 31 de marzo de 2015, por no proceder el cobro de IVA, siendo reemplazadas por la No. 9926 por \$25.44 millones, la No. 9927 por \$396.72 millones, para un total de \$422.16 millones, con fecha de vencimiento 10 de abril de 2015, (cuentas elaboradas como resultado de la visita Administrativa que practico la Contraloría donde se indagó por la recuperación de estos dineros - Acta 26); llama la atención que a la fecha estas cuentas no han sido canceladas ni compensadas, ni se liquidó intereses de mora, a pesar de tener como vencimiento inicial 2 de febrero de 2015.

El 30 de abril de 2015 la ETB informó al grupo auditor mediante correo electrónico que *"Ya ingresó el pago de 830.119,346-7 BRIGHTSAR COLOMBIA S.A.S y se contabilizó a la CXC con documento 700001827 con fecha 29-04-2015." Dinero que ingreso a la cuenta bancaria 220062720305 del Banco Popular a través de transferencia bancaria del día 28/04/2015 por \$439.412.639, cancelando las facturas: No. 9885 por \$4,540, la No.9926 por \$25.436.860, la No. 9927 por \$396.724.134, la No. 9886 por \$17.032.843 y la No. 9887 por \$29.508"*: situación que se corrobora en la respuesta al informe preliminar.

La cancelación de \$439.412.639, la hace la firma BRIGHTSAR COLOMBIA S.A.S, una vez la ETB S.A. ESP, emite las nuevas cuentas de cobro como resultado de las indagaciones realizadas por el equipo auditor sobre los faltantes de inventario, comunicados a la empresa en el informe Preliminar correspondiente a la evaluación de estados contables el 21 de abril de 2015.

En virtud de lo anterior, se constituye beneficio de auditoria en cuantía de \$388.440.772,88, equivalente al 88.4% de \$439.412.639, que corresponde a la participación accionaria del Distrito Capital, en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.S. ESP.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

4. ANEXO

CUADRO CONSOLIDADO DE HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR (En pesos)	REFERENCIACIÓN ⁵²
1. ADMINISTRATIVOS	23		2.1.3.1. - 2.1.3.2. - 2.1.3.3. 2.1.3.4 - 2.1.3.5. - 2.1.3.6. 2.1.3.7. - 2.1.3.8.- 2.3.3.9. 2.1.3.10. - 2.1.4.1. - 2.1.4.2 2.2.2.1.1.1.5. 2.2.2.1.1.3 - 2.3.2.1 2.3.2.2 - 2.3.2.3 - 2.3.2.4 2.3.2.6.1 - 2.3.2.7 - 2.3.2.8.1 2.3.2.9.1 - 2.3.2.11
2. PENALES	0	NA	
3. DISCIPLINARIOS	0	NA	
4. FISCALES	2	\$543.137.496.77 \$10.745.287	2.1.4.2 2.1.3.1

NA: No aplica.

ⁱ Información tomada de las notas a los estados contable como eventos relevantes.

⁵² Se deben detallar los numerales donde se encuentren cada uno de los hallazgos registrados en el Informe.