

\$2.3 billones invertidos por la ETB, en mora de generar rentabilidad

Bogotá, marzo 29 de 2016. La ETB ha efectuado inversiones cuantiosas y no ha logrado recuperar la inversión, dado que no ha potencializado la estrategia comercial que se refleja en el no cumplimiento de sus metas de ventas, esta fue una de las conclusiones a la que llegó la Contraloría de Bogotá luego del ejercicio de control fiscal adelantado a esta empresa de servicios públicos.

ANTECEDENTES

La ETB plantea un nuevo modelo de negocio y realiza un plan de inversiones a 10 años para potencializar sus servicios. Crea el Programa Estratégico Corporativo (PEC) que contiene seis programas vitales para su posicionamiento como líder en el mercado de las Telecomunicaciones.

1. N-Play: fibra óptica al hogar y TV digital
2. Servicio Móvil
3. Potencialización de regionales: expansión nacional
4. Zonas WiFi
5. Excelencia en el servicio
6. Gestión de clientes

INVERSIÓN 2012-2015

El 17 de enero de 2013 emitió 26.509.000 bonos por valor de \$530 mil millones, con un plazo de pago al 2023. Con estos recursos se financió el 60% del proyecto N-Play.

“Por un Control Fiscal Efectivo y Transparente”

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y REDES 2012-2015

Cifras en Millones de Pesos

CONCEPTO	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Inversión Infraestructura y Redes (CAPEX)	\$219.379	\$620.024	\$660.473	\$835.680	\$2.335.556

Fuente: Vicepresidencia Financiera ETB

CAPEX: La ETB ha hecho inversiones en infraestructura y redes (2012-2015) por valor de **\$ 2.3 billones**.

La ETB contempla en el plan de negocios una inversión a 10 años de \$4.3 billones del 2012 al 2022 para dar cumplimiento a su Plan Estratégico Corporativo y lograr una ventaja competitiva en el mercado de las telecomunicaciones; a la fecha ha invertido más de \$1.2 billones de pesos que se han obtenido en parte a través de la emisión de bonos por valor de \$530 mil millones que deben ser redimidos en el año 2022.

INVERSIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015

Cifras en Millones de Pesos

PROYECTO	INVERSIÓN ACUMULADA	% Del total de la Inversión
Nplay (Fibra Óptica + TV)	\$ 937.985	74%
Móviles LTE	\$ 294.053	23%
Excelencia en el Servicio	\$ 27.253	2%
WiFi + Gestión Clientes + Regionales	\$ 12.212	1%
Total PEC	\$ 1.271.503	

Fuente: Secretaría General ETB

El PEC representa el 54% del total de la Inversión de la compañía; de este el 97% está concentrado en los programas Nplay (74%) y Servicios Móviles (23%).

RETORNO DE LA INVERSIÓN (Ingresos) N-Play

En el plan de negocios para el proyecto Nplay con una inversión del 74%, equivalente a \$937.985 millones, se estimaba conectar 10.000 hogares para 2013, y 153.000 en 2014, sin embargo, la realidad reflejó otras circunstancias, pues para el 2013 sólo logró 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.

Vigencia	Hogares Potenciales con red disponible (Hogares Pasados)	Meta hogares conectados	Realidad	% Realidad frente a la meta proyectado	% frente a Hogares Potenciales
2013	204.103	10.000	65 (plan piloto)	0,65%	0,0%
2014	650.944	153.000	18.766	12,2%	2,9%
2015	352.158	146.000	92.245	63,1%	26,2%
TOTAL	1.207.205	309.000	111.076	40,9%	9,2%

Fuente: Secretaría General ETB

De acuerdo con el Ente de Control, se realizaron grandes inversiones para capturar solo un 40% de las metas planeadas y solo un 9% del mercado potencial. Llama la atención que las metas de la ETB de Hogares Conectados son muy pesimistas frente a los Hogares Potenciales que tienen con red e infraestructura.

Siendo los servicios de fibra óptica los que han generado mayores inversiones, solo el 9% de su capacidad instalada genera ingresos. Para la Contraloría de Bogotá, lo anterior indica que no ha cumplido con las metas fijadas de Hogares Conectados cuando el servicio de mayor impacto de recursos solo logra tener 111.076 usuarios conectados y facturando, dejando un mercado potencial de 1.096.129 usuarios.

“Por un Control Fiscal Efectivo y Transparente”

Los ingresos acumulados del servicio N-Play comparados con la inversión representan sólo el 16,2% y servicios móviles un 41% hasta el 2015 (llama la atención que para servicios móviles el gasto operacional entre el 2014 y el 2015 fue de \$217.466 millones).

Lo anterior quiere decir que por \$1 que ingresa a la compañía de servicios N-Play se tuvo que invertir \$6.17 y para servicios móviles, la relación es de \$2.5 de inversión frente a \$1 de retorno.

El incremento de la inversión en los dos programas de mayor impacto en el PEC (Nplay y LTE Móviles) entre el 2013 y el 2015 fue de un 30%, el incremento del ingreso operacional en ese mismo periodo fue de tan solo el 1%.

En 2014, Servicios Móviles presentó una utilidad negativa por valor de aproximadamente \$15 mil millones y un costo de inversión por \$134 mil millones. En el 2015 la utilidad continua siendo negativa por valor de \$82 mil millones, con una inversión de \$71 mil millones, lo anterior refleja que no se tiene una estrategia agresiva a nivel comercial para capturar nuevos clientes que generen mayores ingresos.

El 50% de sus ventas corresponden a la modalidad de prepago lo que indica que se generan rentas variables que no constituyen un ingreso fijo.

De acuerdo con la Contraloría de Bogotá, al cierre del 2015 se presentan 38.411 bajas de servicios móviles para el producto de pospago donde se tienen los clientes de mayor valor y facturación del servicio. Lo anterior es preocupante debido a que los esfuerzos de la ETB no son suficientes para mantener un punto de equilibrio, entre la inversión, el gasto y los ingresos generados por servicios móviles.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS OPERACIONALES

El comportamiento de los Ingresos Operacionales generados por la ETB producto de la prestación de sus servicios se han mantenido constantes entre el 2012 y el 2014, solo se han incrementado en un 2,5%.

Para la Contralora de Bogotá (e), Ligia Inés Botero Mejía, lo anterior es preocupante si se tiene en cuenta que la inversión en el mismo periodo de tiempo se incrementó en un 74%, es decir que las inversiones no han generado el retorno esperado por la compañía teniendo ventajas tan competitivas y favorables frente a los otros operadores del sector.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS OPERACIONALES.

En Pesos

NOMBRE	2012	2013	2014 (*)	2015 (*)
Ingresos Operacionales	1.344.272.084.000	1.361.859.495.000	1.392.226.233.000	1.379.202.274.000

(*) Cifras reportadas con NIIF Informe Estados Financieros y Contables 2015
Fuente: Secretaría General ETB

Nplay representa solo el 11% del total de los ingresos operacionales durante el 2015.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

De acuerdo con la Contraloría de Bogotá, se puede evidenciar que a pesar de la inversión por más de \$27.000 millones en el programa Excelencia en el Servicio, este no ha tenido el impacto proyectado, de las solicitudes de ventas que realizan, se cancelan el 23,1% al cierre

5

“Por un Control Fiscal Efectivo y Transparente”

del 2015 y por fallas de Banda Ancha esperaban una meta del 4,2%, pero la realidad refleja que en la misma vigencia cierran en un 7,21%.

En la Auditoría realizada por la Contraloría de Bogotá en julio de 2015, se evaluó el comportamiento de este programa desde el 2012, reflejando que los modelos de negocio de los proyectos relacionados no cumplen con las condiciones mínimas para poder evaluar un proyecto, no presentan ninguna propuesta de valor, no tienen viabilidad económica donde se desglose el presupuesto asignado, la estructura de costos como: CAPEX, OPEX y otros tipos de gastos.

Tampoco muestran cómo será el retorno de la inversión (flujo de ingresos operacionales, aumento en la satisfacción de clientes, reducción de reclamos y quejas, etc...) ni las utilidades generadas, no se identifican las actividades ni recursos claves y no se define la estrategia que se debe seguir para alinear el proyecto con el modelo (canales de atención, tipos de cliente, tipo de mercado, infraestructura tecnológica y de redes, entre otros).

La Superintendencia de Industria y Comercio multó a la ETB por silencios administrativos positivos, es decir, la ETB no responde quejas y reclamos y estos se asumen a favor del cliente. Esto generó hallazgos fiscales por \$1.902 millones en 2014 y \$1.135 millones a 30 de junio de 2015

UTILIDADES REPORTADAS CON LA NORMA COLGAAP

En el siguiente cuadro se presentan las Utilidades presentadas en los Estados Financieros para el período 2012 a 2014:

“Por un Control Fiscal Efectivo y Transparente”

CUADRO UTILIDADES ETB S.A. SEGÚN LA NORMA COLGAAP

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	2012	2013	2014
Utilidad Bruta (1)	\$ 381.965	\$ 423.456	\$ 424.482
Utilidades Operacionales (2)	\$ 165.592	\$ 144.292	\$ 86.092
Utilidades Netas (3)	\$ 262.830	\$ 169.118	\$ 370.531

Fuente: Página Web Estados Financieros ETB S.A.-ESP.

- (1) **Utilidad Bruta:** Utilidad Bruta (Ingresos Operacionales – Costo de Ventas)
 (2) **Utilidades Operacionales:** (Utilidad Bruta – Gastos Operacionales)
 (3) **Utilidades Netas:** (Utilidad Operacional – Pensiones de Jubilación + Neto Otros Ingresos y Egresos – Provisión para Impuestos)

CONCLUSIONES

Para la Contraloría de Bogotá se realizó un sobredimensionamiento de la inversión al tener una capacidad instalada que superó las expectativas del negocio frente a las ventas y los ingresos.

Adicionalmente, el organismo de control encontró sobrecostos por compra de materiales y herramientas de fibra óptica. A 30 de junio de 2015 tenían un total de \$5.987 millones, invertidos en elementos con estacionalidad entre 541 y 6.030 días (1.5 a 16.75 años), en riesgo de daño y obsolescencia, lo que indica una inadecuada planeación y sobredimensión en compras y bajo control en la utilización de estos elementos, al adquirir más cantidades de las requeridas.

En este sentido, se han configurado 38 hallazgos fiscales durante el cuatrienio 2012-2015 por valor aproximado de \$186.000 millones por ineficiencias en los procesos de atención al cliente y planeación, sobrecostos en compras, inconsistencias en la contratación, pago de sanciones por silencios administrativos positivos, entre otros.

De ellos se han aperturado 13 procesos de Responsabilidad Fiscal por \$151.000 millones.

7

“Por un Control Fiscal Efectivo y Transparente”

La ETB tiene un buen producto, una red que tiene ventajas competitivas frente a otros operadores para posicionar en el mercado sus servicios, pero por falta de una estrategia comercial adecuada no ha logrado atraer nuevos usuarios que le permitan cumplir con sus metas propuestas y lograr el retorno de la inversión.

Es importante tener en cuenta en las proyecciones de retorno de la inversión que el horizonte de tiempo del retorno impacta aspectos como los cambios en las tendencias del consumidor y el dinamismo del sector de las telecomunicaciones.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES