



**INFORME FINAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE
INTEGRAL MODALIDAD REGULAR**

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
PERIODO AUDITADO: 2009**

**PLAN DE AUDITORÍA DISTRITAL PAD - 2010
CICLO: I**

SECTOR HÁBITAT Y SERVICIOS PÚBLICOS

JUNIO 2010



AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL
MODALIDAD REGULAR A LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE
BOGOTÁ-ETB S.A. ESP

Contralor de Bogotá	Miguel Ángel Moralesrussi Russi
Contralor Auxiliar	Victor Manuel Armella Velázquez
Directora Sectorial	Marianne Endemann Venegas
Subdirector de Fiscalización Servicios Públicos	Alexander Charry Lasso
Asesor	Luís Alejandro Bareño Bareño
Equipo de Auditoría	Rodrigo Díaz Espinosa – Líder Elisabeth Castellanos Bernal Luis Eduardo Cañas Rodríguez Héctor H. Castro Rodríguez Uriel de Jesús Bayona Chona Argemiro González Pineda Héctor Fabio Candamil Montoya Jurgens Toro Pérez Jaime H Porras Rodríguez

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. DICTAMEN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR	
2. ANALISIS SECTORIAL	12
2.1 EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA	12
2.1.1 Ingresos del sector	13
2.1.1.1 Telefonía Fija	14
2.1.1.2 Telefonía Larga Distancia	15
2.1.1.3 Servicio de acceso a Internet	16
2.1.2 Formulación de la Política Pública	18
2.2 PLAN MAESTRO DE TELECOMUNICACIONES.	18
2.2.1. Definición	18
2.2.2. Resultados 2009	19
2.2.2.1. Inclusión Digital	19
2.2.2.2. Representación interinstitucional	20
2.2.2.3. Inclusión Digital y Gestión Social.	20
2.2.2.4. Portales Interactivos	21
2.2.3. Dificultades para ejecución	22
3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA	23
3.1 VERIFICACIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA	23
3.2 EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO	23
3.3. EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO - PEC.	26
3.3.1. Proyecto Multimedia y Televisión	26
3.3.2. Proyecto Red de Transporte	26
3.3.3. Proyecto Adecuación Sedes ETB.	28
3.3.3.1. Proyecto 331070013 – Adecuación Sedes 2007	28
3.3.3.2. Proyecto 331070017 – Adecuación Sedes 2008	29
3.3.3.3. Proyecto 331070019 – Adecuación Sedes 2009	30
3.3.4. Proyecto 331130028 – Atención Demanda Bogotá 2009	30
3.3.5. Proyecto Somos	32
3.3.6. Proyecto Backbone	33
3.3.7. Proyecto Seguridad en Redes y Herramientas	35
3.3.8. Proyecto Seguridad en Redes	36
3.3.9. Proyecto Masificación Banda Ancha	36
3.3.10. Proyecto Optimización Red de Acceso	37
3.3.11. Proyecto Masificación TIC	38
3.4 EVALUACION AL CONTROL DE LEGALIDAD.	39
3.5 EVALUACION A LA GESTION FINANCIERA	41
3.5.1. Comportamiento del activo	42

3.5.2. Comportamiento del Pasivo:	43
3.5.3 Comportamiento del Patrimonio	44
3.5.4 Comportamiento de los Ingresos y Costos y Gastos	45
3.5.5 Comportamiento de la Utilidad Bruta, Operacional y Neta	47
3.5.5.1 Utilidad Operacional Versus Utilidad Neta	47
3.5.6. Indicadores	48
3.5.6.1 Liquidez	48
3.5.6.2 Solvencia	49
3.5.6.3 Endeudamiento	49
3.5.6.4 EBITDA	50
3.5.6.5. Rentabilidad	50
3.5.7 Generación de Valor Agregado	51
3.6 EVALUACION ESTADOS CONTABLES	52
3.6.1 Anticipo impuestos - impuesto de industria y comercio retenido – Hallazgo Administrativo	53
3.6.2. Propiedad Planta y Equipo	54
3.6.2.1. Terrenos - Legalización Predios – Hallazgo Administrativo	54
3.6.2.2. Muebles y Enseres – Hallazgo Administrativo	55
3.6.3. Valorizaciones – Hallazgo Administrativo	55
3.6.4 Obligaciones Financieras – Hallazgo Administrativo	56
3.6.5. Deuda Pública	57
3.6.6. Cuentas por Pagar - Impuestos Tasas Y Gravámenes por Pagar	59
3.6.6.1 Retención en la fuente e Impuesto de Timbre- Hallazgo Administrativo	59
3.6.6.2 Impuesto al Valor Agregado IVA por pagar – Venta De Servicios – Hallazgo Administrativo	61
3.6.7 Pasivos Estimados – Provisión Contingencias. Hallazgo Administrativo, con presunta incidencia fiscal, penal y Disciplinaria.	62
3.6.8 Otros Ingresos –Otros Gastos – Hallazgos Administrativos	62
3.6.9. Control Interno Contable.	63
3.6.9.1 Cartera Morosa - Hallazgo Administrativo	63
3.6.9.2 Propiedad Planta y Equipo - Hallazgo Administrativo	64
3.6.9.3. Registro y ajustes contables – Hallazgo Administrativo	64
3.7 EVALUACION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, PQR's	65
3.7.1 Comportamiento PQR's.	65
3.7.2 Principales Tipologías 2008 – 2009	66
3.7.3 Tiempos de respuesta a las PQR's	68
3.7.4 Razones de la cancelación de las líneas	69
3.7.5 Costo de atención Servicios de PQR's.	69
3.7.6 Silencios Administrativos Positivos	70



3.7.7 Multas	70
3.7.8. Multas Canceladas - Hallazgo Administrativo con presunta Incidencia Fiscal	71
3.8-EVALUACION Y CONCEPTO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	72
3.9 EVALUACION Y CONCEPTO SOBRE LA GESTIÓN AMBIENTAL	76
3.9.1 Hallazgo administrativo por la cobertura parcial de las acciones ambientales establecidas en los programas del PIGA al interior de la entidad.	76
3.9.2 Hallazgo administrativo de control interno, por el reporte de información no confiable.	77
4. ANEXO - HALLAZGOS	

**1. DICTAMEN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL
MODALIDAD REGULAR**

Doctor
FERNANDO CARRIZOSA RASCH-ISLA
Presidente
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP
Ciudad

La Contraloría de Bogotá, con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política, Decreto 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 2001, Resoluciones

Reglamentarias 029 de 2009, 02 y 14 de 2007 practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A ESP, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión, el examen del Balance General a 31 de diciembre de 2009 y el estado de la actividad financiera, económica y social. La comprobación de las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables, la evaluación y análisis de la ejecución de los planes y programas de gestión ambiental y de los recursos naturales y la evaluación al Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Contraloría de Bogotá. La responsabilidad de la Contraloría, consiste en producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por la administración de la entidad, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales, la calidad y eficiencia del Sistema de Control Interno y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

El informe contiene aspectos administrativos, financieros, ambientales, legales y de gestión, que una vez detectados como deficiencias por el equipo de auditoría, fueron corregidos (o serán corregidos) por la administración, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la organización y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

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

CONCEPTO SOBRE GESTION Y RESULTADOS

La aplicación de la metodología para la evaluación de la gestión y los resultados, arrojó la siguiente consolidación:

VARIABLES	PONDERACION	CALIFICACION
Análisis Sectorial	10	8
Auditoria de control sobre Gestión Financiera	40	13

Auditoría sobre el control de legalidad	20	20
Evaluación y Concepto sobre el Control Interno	10	9
Evaluación y Concepto sobre Gestión Ambiental	10	5
Evaluación y Concepto sobre Responsabilidad Social Empresarial	10	9
SUMATORIA	100%	64

Como resultado de la auditoría adelantada, la Contraloría de Bogotá Distrito Capital, conceptúa que la gestión correspondiente a la vigencia 2009 es FAVORABLE CON OBSERVACIONES

Evaluación y Revisión de la Cuenta

Una vez efectuada la correspondiente revisión de la cuenta (mensual, intermedia y anual de la vigencia 2009), por parte del equipo auditor, de acuerdo con el encargo de auditoría PAD 2010 Ciclo I Vigencia 2009, se observa que la ETB reportó la información requerida, con deficiencias detectadas en el desarrollo de la auditoría, de lo cual se resalta: debilidad en la relación de contratación contenida en el formato CB-201, por cuanto no hay inexactitud en algunas cifras reportadas y dado que la contratación realizada por la ETB cubre más de una vigencia, no es claro si los valores reportados corresponden a la adición en la vigencia o al acumulado del contrato original.

De otro lado, al verificar la información reportada de la cuenta anual en materia ambiental, vía SIVICOF, frente a soportes físicos de la misma (como facturas, cuadros primarios de cálculos efectuados por las áreas responsables e información complementaria no entregada inicialmente), se estableció que algunos ítems no cumplieron con lo solicitado, bien sea por no integrar la totalidad de la información de las diferentes sedes de la empresa, o por existir diferencias como, información incompleta y cálculos errados, entre otros aspectos, con lo cual se precisa que la información reportada no fue confiable.

Plan de Mejoramiento

En el seguimiento y verificación a los compromisos adquiridos por la ETB en el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Gubernamental Modalidad Regular practicada en la vigencia anterior, se concluye que de un total de treinta y cuatro (34) observaciones, estas fueron cumplidas en su totalidad.

Evaluación Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno implementado en la Empresa, presenta algunas deficiencias y no contribuye de manera eficiente con el logro de las políticas corporativas, algunos de los proyectos del desarrollo de la ejecución del PEC,

presentan deficiencias en el manejo de información entre los responsables de los mismos y el registro contable, no se evidenció un sistema de control que permita establecer como la inversión ejecutada a través de los diferentes proyectos se consolide y se presente un informe con indicadores que permitan corroborar que los propósitos de la compañía se están cumpliendo de acuerdo a lo planeado para lograr estrategias como generación de valor para los accionistas o una reducción eficiente de costos y gastos gestionables, en general este ente de control considera que la Empresa presenta un nivel de riesgo medio en cuanto a la aplicación de algunos procesos y procedimientos con el propósito de dar cumplimiento a su objeto social

Evaluación a la Gestión Financiera

Para el análisis de la gestión financiera de la vigencia 2009 se tomaron los resultados financieros de las últimas cuatro vigencias, en donde se sigue observando descenso de los ingresos de operación en promedio 1,9%, especialmente en aquellas líneas de negocio que han sido más afectados por la competencia como es la telefonía fija y la larga distancia nacional e internacional.

En 2009, los ingresos de la línea de datos e Internet a pesar de haber reflejado un crecimiento significativo (27%), este se vio contrastado por un aumento de los costos y gastos por encima respecto de los ingresos, estos crecieron en un 46% frente al periodo anterior (2008), el resultado neto de esta línea de negocio es negativo, al descender la utilidad en un 118%, indicando que los esfuerzos de la Empresa en su línea bandera están resultando costosos.

Dentro de las estrategias corporativas se tiene como política la reducción de costos y gastos, una necesidad que viene reclamando la propia situación financiera del negocio en razón a las condiciones cada vez más exigentes del mercado por la fuerte competencia y por la estructura densa que posee la ETB. Si esta política se cumple, en parte ayuda a superar el descenso de la capacidad de los activos netos de operación para generar utilidad operativa.

Al realizar el balance de lo que pretende la política de reducción de costos y gastos, y para lograr mayor efectividad con el propósito de contribuir a mejorar la ganancia operacional, esta se debe enfocar con mayor esfuerzo en aquellos costos y gastos controlables que produzcan un efecto real sobre el flujo de caja.

Al igual que el periodo anterior, en 2009 los índices de rentabilidad muestran como la Empresa ha seguido marchitándose, se observa como lo que preservó la ganancia neta fue el aumento de las recuperaciones, básicamente por el litigio ganado a Movistar, partida extraordinaria que mejoró la utilidad neta, bajo efectos contables.

El Ebitda descendió y no cumplió con uno de los objetivos del ciclo 2009 del PEC, sin embargo, a través de este indicador la Empresa muestra que todavía tiene capacidad para generar recursos para atender sus principales necesidades con limitaciones para nuevas inversiones.

Otra de las estrategias corporativas es la generación de valor para los accionistas, para lo cual se tomaron los últimos cinco años, la base de cálculo es netamente operacional, y al comparar los resultados con la rentabilidad del activo de operación y el patrimonio, la Empresa no genera la rentabilidad suficiente para superar el costo financiero de los recursos con que opera, luego la estrategia no está cumpliendo e incide en el valor de la Empresa, los retrasos en la materialización de la decisión de la Asamblea General de Accionistas en 2008 de vinculación de un socio estratégico percibirán estas consecuencias.

De manera general, este ente de control observa una situación cada vez más difícil para le ETB, fundamentado en los siguientes puntos, de un lado, la falta de músculo financiero lo que no le permite afrontar mayores inversiones, la demora en la ejecución de las decisiones que le permitan resolver ese problema de recursos financieros para hacer frente a la competencia, se debe realizar un mayor esfuerzo en la reducción de costos y gastos controlables, dado que se carece de estabilidad para aumentar ingresos y por ende mayor utilidad, se deben identificar palancas que induzcan a la generación de valor para que en el mediano y largo plazo la Compañía garantice su estabilidad y permanencia en el tiempo.

Concepto sobre Responsabilidad Social Empresarial

A pesar de los avances en materia de acciones de responsabilidad social Empresarial al interior de la ETB, se observo que algunos de los programas que se determinan o establecen como cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa –RSE-, obedecen más al acatamiento de políticas preestablecidas de orden nacional y local, tales como el Documento Agenda de Conectividad CONPES 3070 de 2000 y el Plan Nacional de TIC 2008 -2009, el Plan Maestro de Telecomunicaciones, la Agenda de Conectividad Distrital 2005 y 2020, el Plan de Desarrollo 2004-2008 “Bogotá Sin Indiferencia”, a través del Programa Bogotá Productiva proyecto prioritario Bogotá Conectada. Así como el desarrollo del PIGA en materia ambiental.

Sin embargo, también es necesario enfatizar que en la vigencia 2009 se cumplieron las metas establecidas en dichos programas, mediante acciones que beneficiaron especialmente a algunos capitalinos de los estratos 1 y 2, con lo cual la gestión en materia de RSE se puede considerar eficiente.

Concepto sobre Gestión Ambiental

En general por las deficiencias detectadas, la baja cobertura de la aplicación de los programas y planes del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA- y por las fallas en el sistema de control interno, en cuanto a la verificación y control (autocontrol) de los procedimientos ambientales, se considera que la gestión ambiental es deficiente, ya que esta no refleja la realidad de la situación ambiental actual de la ETB.

Opinión a los Estados Contables

En nuestra opinión, excepto por lo expresado en el numeral 3.6.9 y en el concepto de control interno contable, los estados contables de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP – ETB, presentan razonablemente la situación financiera, en sus aspectos más significativos por el año terminado el 31 de diciembre de 2009 y los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas en Colombia, prescritas por la Contaduría General de la Nación.

CONSOLIDACION DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoria tal como se detalla en el Anexo No 1, se Establecieron 15 hallazgos administrativos, de los cuales 2 de ellos corresponden a hallazgos con alcance fiscal en cuantía de \$1.055.4 millones, que se trasladarán a la Dirección de Responsabilidad Fiscal, 2 tienen alcance disciplinario los cuales serán trasladados a la Procuraduría General de la Nación y 1 de ellos con alcance penal que se trasladará a la Fiscalía General de Nación.

CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO

Por el concepto favorable con observaciones emitido en cuanto a la gestión realizada, el cumplimiento de la normatividad, y la Opinión expresada sobre la razonabilidad de los Estados Contables, la cuenta rendida por la ETB, correspondiente a la vigencia 2009, se **FENECE**, sin embargo, la Empresa debe efectuar los correctivos para subsanar las deficiencias del Sistema de Control Interno

A fin de lograr que la labor de auditoria conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la entidad debe diseñar un Plan de Mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas, en el menor tiempo posible, documento que debe ser remitido a la Contraloría de Bogotá, a través de los medios



electrónicos vigentes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

El Plan de Mejoramiento debe detallar las medidas que se tomarán respecto de cada uno de los hallazgos detectados, cronograma que implementarán los correctivos , responsables de efectuarlos y del seguimiento de ejecución.

Bogotá, D.C., Junio de 2010.

MARIANNE ENDEMANN VENEGAS
Directora Técnica Sector Hábitat y Servicios Públicos

2. ANALISIS SECTORIAL

2.1 EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA

La evolución de las principales variables económicas en Colombia no se pueden analizar sin tener en cuenta previamente el contexto internacional, tanto mundial como regional y sus perspectivas. De acuerdo con el Banco Mundial, la intensificación de la crisis financiera en septiembre de 2008 alteró notablemente el panorama económico mundial. A lo largo de 2009 hubo una contracción de 2,9% en la producción mundial, la primera contracción desde la segunda guerra mundial. De igual manera, el crecimiento del producto interno bruto (PIB) de los países en desarrollo se desaceleró marcadamente, de 5,9% en 2008 a 1,2% en 2009.

Durante el 2009 la economía colombiana creció en 0,4% con relación al año 2008. Al analizar los resultados del PIB de 2009 por los grandes grupos de actividades, comparados con los del año 2008, el sector transporte, almacenamiento y comunicaciones presentó una variación de -1,2%.

La situación del sector de las telecomunicaciones en Colombia en el año 2009 se encontró enmarcada principalmente por la expedición de la Ley 1341 de 2009, Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual transforma el Ministerio de Comunicaciones en el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, crea la Agencia Nacional del Espectro para la gestión, planeación, vigilancia y control del espectro radioeléctrico y fortalece la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, antes Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, dicha Ley dispone de una habilitación general para prestar los servicios de telecomunicaciones y pone en igualdad de condiciones a los operadores para la prestación de dichos servicios. También hace énfasis en la protección a los usuarios, criterios que le permiten a cualquier colombiano que tenga un servicio móvil, de Internet o telefonía fija, saber cuáles son sus derechos y responsabilidades, y fija a la Superintendencia de Industria y Comercio para atender quejas, reclamos y hacer cumplir el respeto de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Así mismo, la Ley 1341 de 2009 busca formular políticas públicas que determinen el ordenamiento general, el régimen de competencia, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, al igual que el control y la vigilancia para asegurar el acceso sin discriminación de todos los habitantes del territorio nacional a la sociedad de la

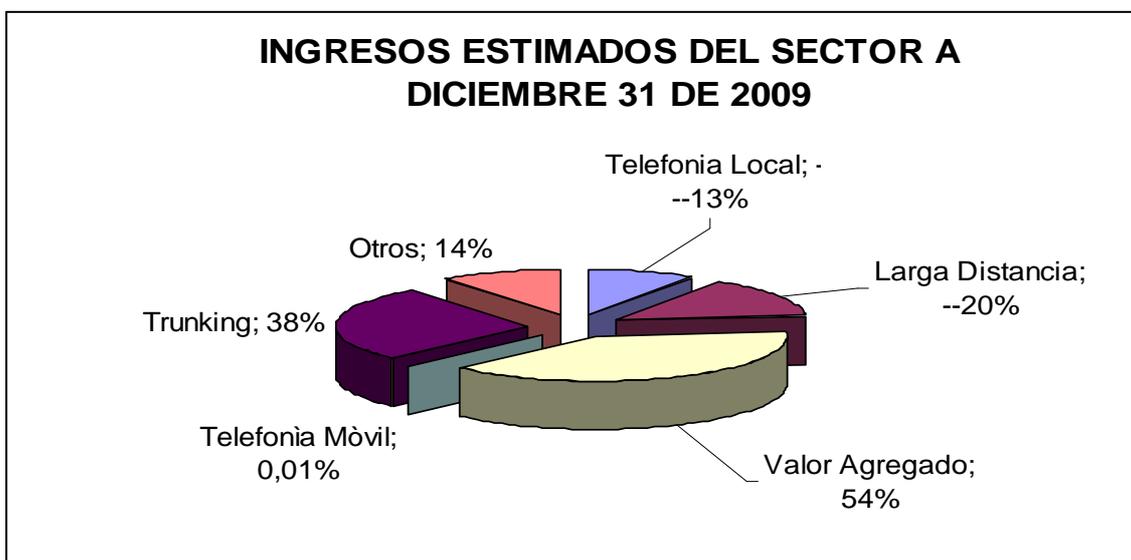
información mediante el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2.1.1 Ingresos del sector

El sector de las telecomunicaciones en Colombia durante el año 2009, se sigue consolidando como uno de los más dinámicos e importantes de la economía del país, debido principalmente al crecimiento de algunos servicios que reportan un mayor atractivo para los usuarios.

De acuerdo con las estimaciones realizadas por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, ANDESCO, boletín No. 17 de 2010, el sector de telecomunicaciones en Colombia durante el 2009, alcanzó ingresos aproximados de \$ 23,4 billones, lo que representa un crecimiento del 7,1%, respecto a los ingresos del año 2008

El comportamiento de los ingresos del sector por servicio se presenta en la siguiente grafica



GRAFICA 1

Fuente: CRT- Informe Sectorial No.12, SIUST y ANDESCO y cálculos Contraloría

De acuerdo con la información analizada, si bien el crecimiento de la telefonía Móvil alcanzó un 0,01% en el período, sigue registrando la mayor participación dentro del mercado de las telecomunicaciones para el año 2009, alcanzando un 37%, es notoria la reducción del crecimiento de los ingresos de la telefonía Local y Larga Distancia, los cuales disminuyeron en 13% y 20% respectivamente, se

observa también un crecimiento significativo de los servicios de valor agregado, representando una variación del 54% del año 2009 con respecto al 2008, y su participación dentro del mercado es del orden del 23%, la ETB participó en los ingresos del sector con un 4,4%, equivalente a \$1,05 billones.

2.1.1.1 Telefonía Fija:

De la información reportada por los operadores al Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones, SIUST y la Comisión Regulación de Comunicaciones, CRC, a diciembre de 2009, existían en Colombia 7.254.009 líneas en servicio, lo que representa un decrecimiento del 8,8% frente a diciembre de 2008, esto equivale a una disminución de 698.844 líneas, lo anterior se aprecia en la siguiente tabla.

TABLA 1
LÍNEAS EN SERVICIO POR OPERADORES

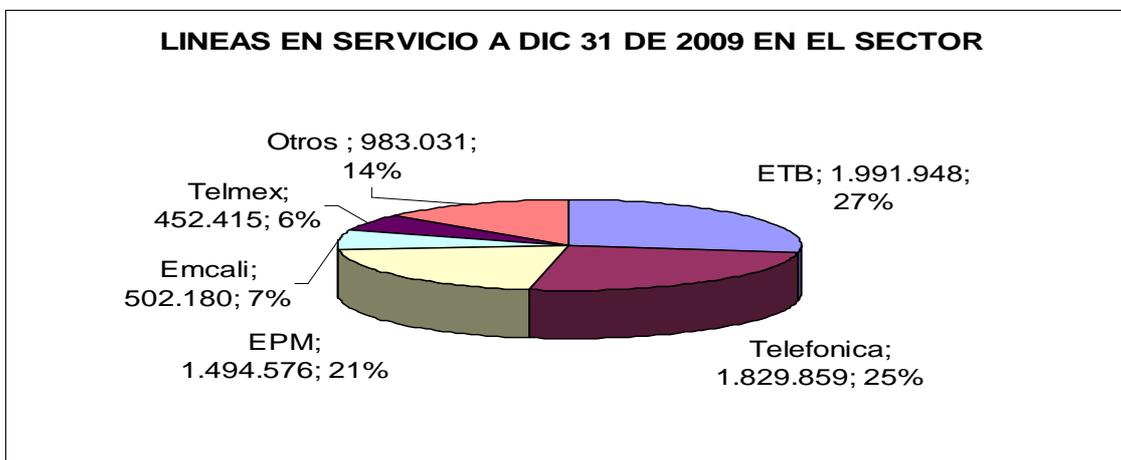
OPERADOR	CANTIDAD LÍNEAS SERVICIO		PARTICIPACION 2009	VARIACION	
	2008	2009		ABSOLUTA	RELATIVA
ETB	2.002.731	1.991.948	27%	-10.783	-0,5%
Telefónica	2.372.899	1.829.859	25%	-543.040	-22,9%
EPM	1.304.939	1.494.576	21%	189.637	14,5%
Emcali	514.334	502.180	7%	-12.154	-2,4%
Telmex	348.325	452.415	6%	104.090	29,9%
Otros	1.407.617	983.031	14%	-424.586	-30,2%
TOTAL	7.952.853	7.254.009	100%	-698.844	-8,8%

Fuente: CRT- Informe Sectorial No.12, SIUST y ANDESCO.

Es de anotar que Colombia Telecomunicaciones decreció en líneas en servicio del periodo 2009 con respecto al 2008, en cerca de 543.040, mientras que la ETB, disminuyó en 10.783 líneas, sin embargo, también se presenta un incremento en líneas en servicio en 293.727 liderados por EPM y TELMEX.

La disminución de número de líneas, se ve impactada por la migración y/o preferencia de los usuarios del mercado de los fijos a los móviles. Al finalizar el periodo 2009, los abonados móviles alcanzaron una cifra aproximada de 42 millones, liderados por el operador Comcel.

El siguiente gráfico, muestra la distribución de líneas en servicio por operador a diciembre 31 de 2009.



GRÁFICA 2

Fuente: CRT- Informe Sectorial No.12, SIUST y ANDESCO y cálculos Contraloría

El 86% de las líneas en servicio están distribuidas entre cinco operadores, presentando la siguiente distribución: ETB con una participación del 27%, Colombia Telecomunicaciones 25%, UNE - EPM el 21%, Emcali el 7% y Telmex el 6%.

Para enfrentar la competencia en el mercado de línea telefónica y banda ancha, la ETB estableció un abanico de ofertas con productos empaquetados, a través de los servicios de Triple Play, incluyendo el servicio de televisión satelital, en asociación con la firma Direct Tv, fortaleciendo la estrategia comercial de estos servicios, enfatizando la fortaleza en su tecnología, la calidad y la disponibilidad del servicio. Para que la ETB siga liderando este mercado requiere de grandes inversiones, bien sea a través de un Socio Estratégico o recurrir a fuentes de financiación.

2.1.1.2 Telefonía Larga Distancia:

En Colombia, el servicio de la larga distancia nacional ha presentado un decrecimiento en ingresos del 20%, pasando de 84.000 millones a 67.000 millones en 2009 respecto de 2008. Lo anterior teniendo en cuenta que durante este periodo se presentó la entrada en operación en este mercado de cuatro nuevos operadores a saber: Empresa de Teléfonos de Jamundí S.A. ESP, Empresas Municipales de Cali E.I.C.E ESP, Ipsofactum S.A. ESP y Telmex Telecomunicaciones S.A. ESP.

Por su parte, los ingresos del mercado de la Larga distancia internacional entrante reportados al Sistema de Información Unificado del Sector de las

Telecomunicaciones, SIUST en el 2009, mostraron una reducción del 21,8% en comparación con el 2008, alcanzando de esta manera un promedio mensual de \$ 74 millones en contraste con los \$95 millones reportados en el 2008.

En cuanto a los ingresos del mercado de Larga distancia internacional saliente se han disminuido en un 63% entre 2008 y el 2009, pasando de 151.000 millones a 56.000 millones, lo anterior se debe a que todos los operadores han disminuido sus ingresos en promedio un 13% anual porque se autorizó la incursión de cinco nuevos operadores a explotar este segmento del negocio a saber : Compañía Colombiana de Teléfonos y Tecnología S.A. ESP, Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, Empresa de Teléfonos de Jamundí S.A. ESP, Empresas Municipales de Cali y Ipsofactum S.A. ESP

2.1.1.3 Servicio de acceso a Internet:

Colombia a diciembre de 2009, alcanzó 2.215.548 conexiones dedicadas a Internet, según los reportes de los operadores al SIUST, representa un incremento del 16% frente a diciembre de 2008, que en términos absolutos equivale a un aumento de 312.704 suscripciones, lo anterior se aprecia en la siguiente tabla:

**TABLA 2
DISTRIBUCION SUSCRIPTORES INTERNET**

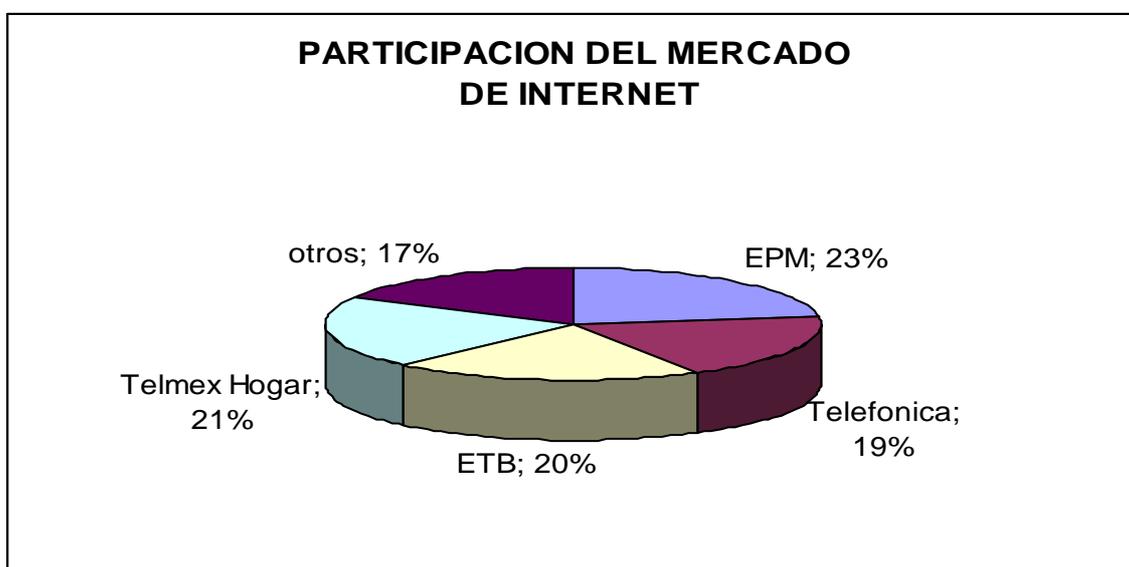
OPERADOR	TOTAL		VARIACION	
	Dic. 2008	Dic. 2009	Absoluta	Relativa
EPM	417.213	503.166	85.953	21%
Telefónica	395.652	422.476	26.824	7%
ETB	386.497	444.590	58.093	15%
Telmex Hogar	359.094	463.688	104.594	29%
Emcali	66.075	0	-66.075	-100%
Tele Bucaramanga	53.297	59.662	6.365	12%
Edatei	35.122	58.649	23.527	67%
Metrotel Redes	40.815	49.243	8.428	21%
ETP	36.706	45.250	8.544	23%
Telmex Colombia	22.516	0	-22.516	-100%
Otros	89.857	168.824	78.967	88%
TOTAL	1.902.844	2.215.548	312.704	16%

Fuente: SIUST- CRC

Según lo reportado al SIUST, a diciembre de 2009, Telmex hogar, creció en 104.594 suscriptores a Internet con respecto al 2008, igualmente UNE-EPM creció en 85.953 suscriptores, la ETB aumentó en 58.093 suscriptores a Internet, mientras que Colombia Telecomunicaciones, lo hizo en 26.824 suscriptores, lo que significa que al final del periodo de 2009, los operadores TELMEX y EPM, lideran este mercado, mientras que la ETB, quedó ubicada en el tercer lugar.

El siguiente gráfico, muestra la participación en el mercado de suscriptores a Internet por operador a diciembre de 2009.

El 83% de los suscriptores a Internet están distribuidas principalmente, entre cuatro operadores, presentando la siguiente distribución: UNE EPM tiene una participación en el mercado del 23%, Telmex hogar, el 21%, ETB el 20% y Colombia Telecomunicaciones - Telefonica el 19%, mientras que el restante, osea el 17%, esta distribuido en otros pequeños operadores.



GRAFICA 3

Fuente: CRT- Informe Sectorial No.12, SIUST y ANDESCO y cálculos Contraloría

Los ingresos por servicios de valor agregado en Colombia a diciembre de 2009, fueron del orden de \$5.4 billones, con una participación dentro del sector, por el orden del 23,09%, la ETB participó en los ingresos del sector con un 1,3%, equivalente a \$323.400 millones.

2.1.2 Formulación de la Política Pública:

De acuerdo con las directrices impartidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, a través de la Resolución No. 1740 de octubre de 2007, la ETB, durante la vigencia de 2009, da cumplimiento con la normatividad emitida, adecuó la red y se realizaron las reposiciones a los armarios, con el fin de

garantizar la prestación eficiente de los servicios de Banda Ancha aumentando su velocidad, a través de las URBAS¹.

Las inversiones planteadas están alineadas con el cumplimiento de la normatividad de la CRC emitida y aplicable al año 2009, donde se busca cumplir con las condiciones técnicas estipuladas y ampliar la captación de clientes, la no realización del proyecto Banda Ancha, tendría como consecuencia la pérdida de capacidad de ampliación de servicios de Banda Ancha en distancias de cobertura superior a 1500 metros así como la pérdida de capacidad instalada por degradación de la red de cobre.

2.2 PLAN MAESTRO DE TELECOMUNICACIONES.

2.2.1. Definición

El Plan Maestro de Telecomunicaciones –PMT-, contenido en el decreto 317 de agosto 15 de 2006, con vigencia establecida hasta el año 2015, es un instrumento de planificación cuyo objetivo es el de contribuir con el desarrollo equilibrado y sostenible en lo económico, ambiental y social mediante la, formulación de políticas, estrategias, programas, proyectos y metas relacionadas con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Distrito Capital.

Para el efecto, establece normas para regular el impacto urbanístico, arquitectónico y de salud, garantizando la creación de nuevas ventajas competitivas para la región, su gobernabilidad, la seguridad ciudadana, la reducción de la pobreza y el equilibrio en el ordenamiento a través del desarrollo de una agenda de conectividad soportada en la provisión futura del servicio de telefonía básica, el acceso universal y los servicios especializados de telecomunicaciones.

El PMT involucra como actores a todos los operadores de la ciudad, es decir que su desarrollo no solo es responsabilidad de la ETB.

2.2.2. Resultados 2009

Las actividades adelantadas por la ETB en desarrollo de su objeto social están enmarcadas en su Plan Estratégico Corporativo PEC, el cual esta debidamente alineado con el Plan de Desarrollo Distrital y el PMT, eso significa que los recursos escasos que llegan al PMT, lo han por la vía del PEC, la mayor parte de los

¹ Unidades Remotas de Banda Ancha.

recursos se dedican a los proyectos asociados al PEC, que finalmente apuntan al cumplimiento de las metas propuestas por la ETB en términos de cobertura, calidad de servicio, generación de valor para los accionistas y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos

Para la vigencia 2009, se definió un plan dirigido al grupo de interés de comunidades, asociado en general a los clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones de la Empresa incluyéndose entre estas comunidades organizadas, grupos poblacionales, minorías, personas en situaciones especiales, particularmente a la población más vulnerable de los estratos 1 y 2 de las diferentes localidades de Bogotá y algunos municipios aledaños.

Las líneas de acción que se desarrollaron para atender la población antes mencionada son las siguientes:

2.2.2.1. Inclusión Digital: Entendida como la relación de la sociedad con la tecnología. ETB fomenta el acceso de las comunidades a la tecnología y genera espacios para el desarrollo de capacidades técnicas que le permitan hacer uso efectivo de las potencialidades ofrecidas por las TIC. Las temáticas derivadas de esta línea de acción fueron:

- Alfabetización Digital, orientada fundamentalmente al desarrollo de procesos de sensibilización en TIC.
- Creatividad Digital, la cual fomenta el desarrollo y creatividad de los participantes a través de la utilización de software libre y herramientas multimediales - Páginas WEB y Blogs - creadas para tal fin.
- Internet Sano, el cual brinda a los participantes conceptos y elementos prácticos que les permiten protegerse de prácticas no sanas en Internet.
- Gobierno en Línea, el cual permite difundir y promover la utilización de los servicios ofrecidos al ciudadano, de manera virtual, por las diferentes entidades gubernamentales y otras de carácter privado.

2.2.2.2. Representación interinstitucional:

ETB participa en espacios de planeación y gestión del desarrollo de las comunidades en el ámbito Distrital y Local, en Consejos de Gobierno, Consejos Locales de Política Social, Comisiones intersectoriales, en términos de aportes de la Compañía en materia de telecomunicaciones, para gestionar relaciones con la comunidad que facilitan la realización de acciones que contribuyan en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital.

2.2.2.3. Inclusión Digital y Gestión Social.

- Dinamización de procesos de inclusión y alfabetización digital con diferentes grupos poblacionales, minorías y poblaciones en situaciones especiales: "...niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, mujeres, personas en situación de discapacidad, desplazamiento, reinserción, entre otros...", del Distrito Capital y Municipios aledaños, donde ETB hace presencia con la prestación de sus servicios.
- Participación en diferentes instancias de trabajo del Gobierno Distrital y Local, adicionalmente, en eventos que son afines a la estrategia de inclusión social de la Compañía y que permitieron durante esta vigencia alcanzar los resultados señalados en este informe.
- Articulación y concertación de acciones interinstitucionales de carácter local, con los sectores que allí confluyen, generando acuerdos de intervención donde ETB participa en desarrollo del cumplimiento de sus objetivos, afines con el carácter misional de las instituciones participantes.
- Sensibilización sobre el uso de herramientas informáticas en las diferentes comunidades de Bogotá y municipios aledaños, a diciembre del 2009, destacándose el trabajo realizado con instituciones educativas, organizaciones comunitarias, grupos poblacionales.

En términos cuantitativos, los resultados generales de la implementación del plan de acción, a diciembre 2009, se resumen así:

**TABLA 3
RESULTADOS PLAN ACCION**

	PROYECCIÓN 2009	EJECUCIÓN 2009
PERSONAS SENSIBILIZADAS	230.900	238.203
GRUPOS DE INTERÉS	76.500	36.342
COMUNIDADES	154.400	201.005

Fuentes: Informes de gestión 2009 – Documento de balance gestión GRSSO diciembre 2009 – Enero 2010 – Decreto 317 de 2006

2.2.2.4. *Portales Interactivos*: tienen diversos perfiles y se ubican en sitios estratégicos de la Ciudad o el país, dependiendo del uso en TIC de la siguiente manera:

- Para capacitación, navegación por demanda y rurales (44)
- Para realizar trámites en línea (7) relacionados con la Administración pública: Ubicados en CADES de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Puntos de Información Turística (16) Para informar a turistas nacionales o extranjeros sobre temas de promoción, movilidad y seguridad instalados en asocio con el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá.
- Nacionales (18): Ubicados en zonas vulnerables de Cartagena, en la ciudad de Tunja y en el Departamento de Cundinamarca.
- Itinerantes (3): Como el Bus Interactivo que hace presencia en las distintas ferias de Servicio al ciudadano ofreciendo capacitaciones cortas sobre el uso de las TIC.

Al finalizar 2009, los siguientes fueron los resultados de operación de los portales:

Equipos cómputo última tecnología instalados para la comunidad	1.625
Horas de uso de Internet	1.896.350
Servicios telecomunicaciones prestados,	3.051.254
Nivel de utilización promedio	77.36%

En relación con los procesos de Gobierno en Línea a diciembre de 2009 se efectuaron las siguientes actividades:

Consultas de Gobierno en Línea	19.024
Planillas (PILA: Planilla integrada de liquidación de aportes) generadas	238.178
Consultas turísticas Internet, telefónicas y personalizadas	140.280

Durante 2009, 42.659 personas iniciaron algún proceso formativo o de capacitación en la Red Portales Interactivos, generando 32.786 certificados.

Aumento del número de establecimientos educativos con REDP (convenio Interadministrativo Secretaria de Educación) instalada en el período 2005-2009, establecimientos educativos en REDP (Diciembre de 2009): En la REDP hay 769 centros educativos (Fuente: Dirección Comercial Sector Gobierno 2)

2.2.3. Dificultades para la ejecución

- Entorno cambiante de las telecomunicaciones
- Direccionamiento, articulación y coordinación por parte de las Entidades Distritales encargadas del desarrollo del PMT
- Difusión e información, de los Planes Maestros.

- Mesas de trabajo con los demás operadores de telecomunicaciones de Bogotá y de Región, para actualizar los adelantos en los objetivos, estrategias, proyectos y revisión del Plan Maestro de Telecomunicaciones.
- Coordinación del contenido del Plan Maestro con el Plan de Desarrollo “BOGOTÁ POSITIVA”.

Durante el desarrollo de la estrategia de implementación de puntos de acceso a las TIC se han presentado dificultades enfocadas a la disponibilidad de recursos necesarios para hacer viables económicamente a los Portales Interactivos.

Esta dificultad se ha solucionado en parte por los diferentes convenios y alianzas con diversos actores de orden distrital, regional y nacional. Estas alianzas se vieron materializadas durante el 2009 con la firma de los proyectos como *“Cundinamarca Región Digital”* y *“Ciudad Bolívar Localidad Digital”*.

De la información reportada por la ETB y su correspondiente evaluación, se concluye que la Empresa cumple con lo establecido en el Decreto 317 de agosto 15 de 2006, desarrollando su Plan Estratégico Corporativo debidamente alineado con el Plan de Desarrollo Distrital.

3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

3.1 VERIFICACIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA

Se realizó la evaluación de las cuentas periódicas mensual, intermedia y anual de 2009 rendida por la ETB, de conformidad con las Resoluciones Reglamentarias Números 029 y 034 de 2009 y el Encargo de Auditoria PAD 2010 Ciclo I Vigencia 2009, observándose que cumple en su mayoría con la información requerida en su forma y en cuanto al contenido se evidenciaron inconsistencias en el reporte de las cifras de contratación, detectadas en el desarrollo de la auditoria.

3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

La ETB está obligada a adoptar un Sistema de Control Interno, actualizado mediante la Directiva Interna No. 00473 de 2005, de conformidad con sus Estatutos y Código de Buen Gobierno, en concordancia con el Artículo 49 de la Ley 142 de 1994 y en el Título X de la Resolución 087 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones CRT hoy CRC.

Una vez efectuada la evaluación a la gestión del sistema de control interno de la ETB de las áreas evaluadas en la vigencia 2009, se considera que dicho sistema presenta algunas deficiencias, hay una evidente debilidad respecto a la actualización en la información que suministra la Empresa y que se puede constatar así:

- En la Intranet de la ETB - Tu Empresa - Sistema de Control Interno - numeral 3.2. Evaluación Independiente - Auditoria Externa de Gestión y Resultados, se presenta el memorando AC-176-2006 haciendo referencia a la rendición de cuenta de la vigencia 2005, es una indudable desactualización de la información.
- En este mismo numeral 3.2. Evaluación del SCI., aparece el informe correspondiente al primer semestre del 2006, se puede concluir que los sistemas de información presentan datos desactualizados.
- En el link Control Interno y Gobierno Corporativo se presenta Informe de actividades realizadas por ETB en el año 2006, relacionadas con el Sistema de Control Interno.

El Informe de Gestión y Financiero ETB 2009, pagina 7, Informe de la Junta Directiva y el Presidente a los Accionistas, *"...las líneas en servicio muestran una tendencia decreciente pasando de 1.870.853 en el 2008 a 1.817.700 aproximadamente al finalizar*

2009", sin embargo, el reporte de líneas en servicio SIUST, reporta líneas en servicio a diciembre de 2009 un total de 1.991.948 líneas, en una clara imprecisión de la información.

Una vez verificada la información reportada por la ETB vía SIVICOF, y contrastada con los correspondientes soportes entregados por las áreas encargadas de los diferentes temas, se encuentran diferencias en los factores y valores determinados, por ejemplo en la información relacionada con gestión ambiental, en el caso de los reportes de consumos de agua, energía y residuos sólidos. En algunos casos se debe reportar las cifras en miles de pesos y se reportaron en pesos o se reporta en millones; o al verificar frente a las facturas, los valores son diferentes, en otros casos, no se reporta la variable o unidad de medida adecuada, por ejemplo, se requiere la información en Kilovatios hora (KW/h) y se reporta en Kilovatios (KW), lo cual es diferente, en otros casos no se reporta información completa.

Referente al consumo de agua, al verificar los datos reportados frente a facturas, se encontró que el promedio anual en m³ reportado inicialmente correspondía al promedio de facturación, valor que es diferente al promedio de consumo anual. En materia de residuos sólidos aprovechables, en la información entregada inicialmente no se reportó y/o incluyó en el volumen del material anual reciclado, los 60 vehículos obsoletos que se comercializaron por parte de la Empresa como chatarra, esto por un valor de \$162'4 millones

Del reporte en SIVICOF sobre la inversión en proyectos correspondientes a actividades ambientales realizadas en obras de infraestructura, las cifras se expresan en miles de pesos, sin embargo, se encuentra que dichas cifras están expresadas en millones y no en miles; por ejemplo, el total invertido o valor real del proyecto No. 331130028 fue de \$21.413,9 millones.

Todo lo anterior hace evidente que el reporte de información no fue confiable, completa y oportuna, considerándose que en el manejo de la información, al interior de la ETB no se tiene el debido cuidado a la hora de verificar y validar las cifras que se deben reportar a esta Contraloría, además, no se tiene en cuenta el tipo de factor variable o unidad que se debe reportar., Kw/h, consumos promedio, valores en pesos o en miles, entre otros, denotando fallas en el sistema de control interno, en cuanto a la verificación y control (autocontrol).

Se ha percibido como debilidad del SIC, la ausencia de un validador que permita tener la certeza que la información suministrada a este ente de control es producto de un proceso de depuración que evite errores e imprecisiones que conduzcan a evaluaciones equivocadas, tal como se encontró en desarrollo de esta auditoria.

No se ha encontrado la totalidad de documentos que deberían reposar en las carpetas contentivas de la contratación; la información esta dispersa entre los diferentes actores y no se evidencia la presencia de criterios unificados para la actualización del archivo documental correspondiente a la contratación.

Se evidencia, luego de haber realizado la correspondiente evaluación financiera, que la gestión desarrollada por la Administración durante el año 2009 no genera valor para la Empresa,

En la intranet de la ETB aparece un Certificado ISO 9001:2000 “ *Gestión para la optimización de recursos financieros de la organización y generación de valor económico, mediante la administración de activos y pasivos en inversiones, pagaduría y manejo financiero*”. Aunque la ETB manifiesta que dicho certificado “...ya no existe...” es evidente la desactualización de la información.

A 31 de diciembre de 2009, se han detectado debilidades en el proceso de incorporación de activos, se encontró que predios titularizados a nombre de la ETB permanecen en cuentas de orden y no reflejan la realidad económica ni el verdadero valor de la Empresa; esta situación, de por si grave, se torna mas preocupante por la coyuntura derivada del proceso de vinculación de un socio estratégico, es evidente que si no se conoce el valor real de los activos de la Empresa, el avalúo para efectos de la vinculación del socio no es preciso y conduciría a tomar decisiones equivocadas que atentan contra el patrimonio publico y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo con los postulados de la ETB, “*El Sistema de Control Interno debe facilitar el cumplimiento de las metas de la organización...*”, sin embargo una vez realizada la evaluación a la gestión de la vigencia 2009, se perciben debilidades que no permiten asegurar la efectividad operacional de la Compañía, toda vez que la generación de ingresos no esta cumpliendo las expectativas de la Empresa y su crecimiento se da a una tasa muy por debajo del crecimiento de los gastos.

El Sistema de Control Interno en la ETB tampoco proporciona la seguridad razonable respecto a la confiabilidad de la información financiera, insumo decisivo al momento de tomar decisiones gerenciales, por el no registro oportuno de algunas de las transacciones comerciales.

3.3. EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO - PEC.

La evaluación del Plan Estratégico Corporativo PEC, que aplica para la vigencia 2009 se adelantó a partir de la observación de una muestra representativa de los proyectos adelantados en la ETB.

Una vez seleccionada la muestra y que corresponde a cada uno de los proyectos que se reseñaran, se tomó como elemento de evaluación la información reportada por cada uno de los líderes que incluía los objetivos, metas, logros presupuesto, riesgos y beneficios para cada uno de los proyectos.

Adicional a ello, se revisaron algunos contratos, para cada proyecto, tomando como criterio de selección el valor de cada uno al interior de cada proyecto.

3.3.1. Proyecto Multimedia y Televisión

Desde el año 2008, la ETB adelanta la estructuración del proyecto de Multimedia y TV (331070110), el cual pretende: *“implementar en forma integral la estrategia y el modelo de negocio multimedia e IPTV con el fin de continuar la consolidación del proceso de convergencia de la compañía, a través de la puesta en marcha de la operación tecnológica, comercial y administrativa, introducción al mercado y consolidación del nuevo servicio”*.

El presupuesto proyectado es de \$39.997 millones para invertirse en el periodo 2008-2009, de los cuales en 2008 se ejecutaron \$5.007 millones, y en 2009 \$664 millones. De los recursos ejecutados en 2009 el 86% se asignaron al contrato 4600007646, que corresponde al valor de los faltantes de la consultoría para la implementación de la estrategia, el modelo de negocio y la plataforma tecnológica multimedia de ETB (IPTV y Contenidos) firmado con la Empresa Everis Colombia Ltda.

Al corte del 31 de Diciembre de 2009 este proyecto continua congelado; La gerencia a cargo del proyecto aduce no poder adelantar nuevos procesos de contratación hasta tanto se tenga una definición de las políticas a seguir dada la coyuntura que vive la Empresa.

3.3.2. Proyecto Red de Transporte

El objetivo del proyecto (331060008), *“es implementar y consolidar una plataforma de red con un alto desempeño, adaptabilidad, funcionalidad y operabilidad que permita a la ETB ofrecer servicios y productos de calidad a nivel local, nacional e internacional, ampliando el cubrimiento con el fin de cumplir la demanda comercial”*.

El presupuesto proyectado es de \$293.074 millones para invertirse en el periodo 2008-2011, y de ello para el 2008 se ejecutaron \$14.619 millones y para el periodo auditado 2009 la ejecución de inversión fue de \$86.863 millones.

Para la evaluación de proyecto se tomo una muestra de cinco (5) contratos que corresponden al 51.61% del valor causado para el proyecto.

TABLA 4.
DATOS CONTRATOS MUESTRA

No. Contrato	Contratista	Objeto	Valor Causado 2009 en Millones	%
4600007132	Cantv	Prestación de servicios de capacidad	\$ 14.703	17,0
4600004811	Huawei	Suministro de equipos para el desarrollo de la red	\$ 9.437	10,9
4600004854	Redictec	Suministro de fibra óptica	\$ 8.156	9,4
4200000752	Internexa	Prestación del servicio portador básico de telecomunicaciones, que se encarga de proporcionar la capacidad para la transmisión	\$ 7.108	8,2
4600008241	Huawei	Para el suministro de la solución RED CARRIER ETHERNET.	\$ 5.326	6,1

Fuente: Información ETB

Al lograr la implementación del proyecto, la ETB sigue ampliando en capacidad y cobertura los siguientes aspectos: La Red DWDM, la red de fibra óptica, se vienen implementando más anillos, se amplió la red de radio en microondas. Se amplió el acceso a Internet instalando un enlace de alta capacidad con CANTV, Instalación de equipos que garanticen brindar la entrega de diferentes servicios, ampliación de la red de fibra a través de terceros y otros.

A partir de la evaluación de la muestra de contratación se observa que el proyecto esta debidamente alineado con el PEC, y los diversos proyectos están permitiendo la continua implementación de tecnologías y optimización de las redes. Lo cual debe reflejarse en mantener el óptimo desempeño en los servicios y poder soportar la oferta comercial. Por lo tanto con el fin de lograr un nivel competitivo es importante la definición de las políticas de inversión en materia de red para un futuro, dada la actual coyuntura que vive la Empresa.

3.3.3. Proyecto Adecuación Sedes ETB.

Este proyecto, dada su naturaleza y las necesidades que debe atender, se ha estructurado en tres diferentes proyectos: 1) Adecuación Sedes 2007, 2) Adecuación Sedes 2008 y 3) Adecuación Sedes 2009.

La ejecución de estos proyectos buscan dar cumplimiento a lo contemplado en la Ley 400 de 1997 que obliga a reforzar las estructuras de las edificaciones de las Centrales telefónicas con la consecuente modificación de los espacios existentes, que implica obras complementarias y de adecuación.

Su alcance apunta a la ejecución de obras civiles para la adecuación de espacios físicos, estudios, diseños, interventoría e implementación de refuerzos estructurales, adecuación de áreas para nuevos negocios y suministro de muebles de oficina.

Los tres proyectos están alineados con el Plan de Ordenamiento Territorial -POT y el Plan Maestro de Telecomunicaciones –PMT, en la medida que la adecuación de la planta física esta ligada al cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico Corporativo PEC de la Empresa.

Se presenta una serie de riesgos para el desarrollo de los proyectos como el incremento en los presupuestos debido a cambios en los mismos; la afectación de los equipos de telecomunicaciones por las diferentes actividades de obra que se realizan y las limitaciones por no contar con los recursos económicos necesarios para la ejecución de obras de obligatorio cumplimiento.

Con el desarrollo de estos proyectos se ha evitado la imposición de multas por incumplimiento de la Ley y se han proporcionado espacios adecuados para la puesta en funcionamiento de nuevos proyectos.

3.3.3.1. Proyecto 331070013 – Adecuación Sedes 2007 (Estado Cerrado)

Este proyecto esta alineado con el Mejoramiento de la Gestión Organizacional a los proyectos Multimedia e IPTV, Masificación de TIC y SOMOS

Las metas a cumplir con el proyecto fueron: 1) refuerzo estructural, adecuación e interventoría de las centrales telefónicas Universitaria, Bosa, Soacha y Colegio Álvaro Camargo.; 2) adecuación sede administrativa, adelantar el pproyecto Numero Único de Emergencias NUSE 1.2.3.Bachue, Centro Administrativo Distrital (CAD) y Centro Regulador de Urgencias (CRU); 3) adecuación de las áreas de archivo de contratación sede centro;4) modernización de un ascensor marca Otis entrada 20-15; 5) rediseños de cálculos estructurales de las centrales a reforzar;

6) suministro e instalación de muebles y divisiones de oficina en sedes de ETB, 7) trámite de licencias de construcción y ejecución de obras civiles para la puesta en funcionamiento de proyectos requeridos por ETB.

De las metas propuestas, los logros alcanzados fueron el reforzamiento de 3 centrales telefónicas y el Colegio Álvaro Camargo; se mejoró la seguridad para el personal en los edificios de la sede administrativa; se optimizó el espacio en los Centros de Servicio; se adecuaron áreas para el archivo de contratación, NUSE, CAD y CRU y se cumplió con la modernización del ascensor del edificio ubicado en el 20-15, sede centro

El proyecto se adelanto con dos contratos, el No.4600006772 por valor de \$777 millones y el No. 4600007604 por valor de \$ 244 millones

El presupuesto asignado para el proyecto fue de \$18.465 millones los cuales se han ejecutado \$17.444 millones en las vigencias 2006-2008 y \$ 1.021 millones ejecutados en la vigencia 2009 con un porcentaje de ejecución del 100%

3.3.3.2. Proyecto 331070017 – Adecuación Sedes 2008

Las metas propuestas por este proyecto son el refuerzo estructural, adecuación e interventoría de las centrales telefónicas de Candelaria, edificio de la central Bachue donde funciona el NUSE 123 y Santa Inés; se continua con el suministro e instalación de muebles y divisiones de oficina en las sedes de ETB y centros de servicios; siguen las obras en centrales telefónicas y se tenia planeado adelantar el estudio de vulnerabilidad edificio NUSE 123

Con el desarrollo de este proyecto se logro reforzar 2 centrales telefónicas, se adelanto el estudio de vulnerabilidad y el refuerzo del edificio donde funciona el Numero Único de Emergencia NUSE 123 en la central Bachué y en general se mejoro la infraestructura para las personas de planta externa en las diferentes centrales

El proyecto adecuación sedes 2008 tiene cinco (5) contratos relacionados: No. 4600008067 por \$543 millones, No. 4600008181 por \$184 millones, No. 4200005800 por \$89 millones, No. 4600008253 por \$86 millones y el No. 4600007031 por valor de \$16 millones.

El presupuesto asignado fue de \$4.723 millones, de los cuales se ejecutaron \$3.004 millones en el año 2008 y \$ 918 millones en el año 2009 para un total ejecutado de \$3.923 millones que representa un 83% ejecutado respecto al asignado.

3.3.3.3. Proyecto 331070019 – Adecuación Sedes 2009

El proyecto para el año 2009 alcanzo como metas el refuerzo estructural, adecuación e interventoría de las centrales telefónicas de Olaya y Salitre; el refuerzo estructural, adecuación e interventoría central Ricaurte, el tramite y obtención de licencias de construcción; el diseño red contra incendio nodos; obras civiles predios ETB a nivel nacional; suministro e instalación de muebles y elementos de oficina; estudio de vulnerabilidad Sta. Mónica en Cali; adquisición de predio Bachué e instalación de sistema de alarma y perifoneo

Los logros obtenidos durante el desarrollo del proyecto para el 2009 fueron la ejecución refuerzo de 2 centrales; adquisición de predio Bachué; esta en proceso de revisión los diseños en nodos; se realizó el estudio de vulnerabilidad estructural en la central Santa. Mónica de Cali y se adecuaron espacios para la instalación de equipos de telecomunicaciones

El proyecto se adelanta con el desarrollo de tres (3) contratos: No. 4600004871 por 41.300 millones, No. 4600009463 por \$406 millones y el No. 4200005800 por \$352 millones.

El presupuesto asignado fue de \$8.670 millones, de los cuales se han ejecutado \$2.058 millones equivalentes al 23.73%.

De la revisión de los tres proyectos de adecuación sedes para los años 2007, 2008 y 2009 se concluye que el desarrollo de los mismos apunta al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Corporativo planteado por la Empresa, dado que con su accionar se crean las condiciones propicias para que se cuente con la infraestructura física y de obra civil necesaria para el desarrollo eficiente del objeto social de la ETB.

3.3.4. Proyecto 331130028 – Atención Demanda Bogotá 2009

La Vicepresidencia Comercial identifica una demanda a partir de la cual se alistan y aprovisionan recursos financieros, logísticos y humanos para garantizar la disponibilidad de red requerida en zonas sin cobertura y en proyectos urbanísticos nuevos,

El alcance del proyecto incluye la Instalación de abonados y construcción de redes externas e internas requeridas para atender la demanda de productos soportados sobre la red de acceso en cobre durante la vigencia de 2009 en Bogotá.

El objetivo del proyecto es realizar el alistamiento de la infraestructura de red que permita la instalación y puesta en servicio de productos soportados sobre la red de acceso en cobre en el área de influencia de ETB.

Las metas propuestas en el proyecto son la instalación de 102.515 unidades telefónicas como parte de la meta de 2009; el diseño y construcción de la infraestructura de canalizaciones y redes de planta externa necesarias para habilitar 39.232 pares de Primer Operador para el año 2009; el diseño y construcción de la infraestructura de canalizaciones y redes de planta externa necesarias para habilitar 8.463 pares de segundo operador para el año 2009; el diseño y construcción de la infraestructura de redes internas de telecomunicaciones de red de acceso que resulte necesaria para la habilitar 19.000 pares; la coordinación y programación de recursos para cumplir con 76.500 cruzadas en armarios con URBAS y equipos remotos y la coordinación y programación de recursos para cumplir con la instalación de 21.132 línea telefónica mas banda ancha para cumplir con el agendamiento único.

El beneficio percibido con la ejecución de este proyecto es contribuir al cumplimiento de la meta de ingresos formulada por la Vicepresidencia Comercial en lo referente a la cantidad de unidades nuevas de línea telefónica y banda ancha a instalar en Bogotá.

Dentro de los logros obtenidos se destacan:

- Instalación de 95.175 unidades telefónicas frente a la meta propuesta de 102.515 para el 2009, con un cumplimiento del 93%.
- Diseño y construcción de infraestructura de canalizaciones y redes de planta externa que permitió habilitar 69.215 pares de Primer Operador, de los 39.232 propuestos para el año 2009, superando la meta propuesta.
- Diseño y construcción de infraestructura de canalizaciones y redes de planta externa que permitió habilitar 3.785 pares de Segundo Operador, frente a los 8.463 fijados como meta para el año 2009, con un cumplimiento del .45%
- Diseño y construcción de infraestructura de redes internas de telecomunicaciones de red de acceso necesaria para la habilitar 12.594 pares, de los 19.000 pares propuestos como meta en el año 2009, con un cumplimiento del 66%.
- Coordinación y programación de recursos para cumplir con 88.852 cruzadas en armarios con URBAS y equipos remotos, de los 76.500 propuestos para el año 2009, superando la meta propuesta.

El desarrollo del proyecto implica riesgos como los siguientes: Tiempos en la expedición de permisos en las diferentes entidades distritales; compra o

arrendamiento de predios para la instalación de los equipos; nueva regulación en el uso de vías concesionadas en las cuales hay que construir y/o intervenir infraestructura de la ETB; disponibilidad del personal y los demás recursos asignados al proyecto y el suministro de materiales certificados para la construcción de redes de telecomunicaciones de planta externa

El presupuesto asignado para el proyecto fue de \$21.755 millones y el ejecutado fue de \$21,414 millones con un porcentaje de ejecución del 98.43%

3.3.5. Proyecto Somos

El objetivo del proyecto es proveer a ETB de una solución integral para el adecuado gerenciamiento de las relaciones con sus clientes, a través de una visión articulada de la Organización, los Procesos, la Gente y la Tecnología, con lo cual se pretende lograr un mayor entendimiento de las necesidades de los clientes actuales y potenciales de la Empresa, asegurando permanencia en el mercado y aumento en la penetración del mismo.

Dicho objetivo se cumplirá a través de:

- Implementar la herramienta de CRM (Customer Relationship Management - Administración Basada en la Relación con los Clientes), específicamente en lo relacionado con el CRM Operativo y analítico.
- Implementar la herramienta de EAI (Enterprise Application Integration - Integración de Aplicaciones de Empresa), que permita integrar la solución de CRM con los otros sistemas de ETB
- Implementar la herramienta de Calidad de Datos, acompañada de una estrategia que permita garantizar que el dato completo de cada cliente y sus servicios asociados son correctos.
- Involucrar todas las áreas de la organización en un proceso centrado en el cliente a través de estrategias de Gestión del Cambio.
- Proveer la interventoría externa para los contratos que se lleguen a firmar como parte de este programa
- Adquirir los componentes de hardware y software requeridos por la solución
- Proveer los servicios de soporte y mantenimiento técnico de la solución en producción.

El costo total estimado del proyecto es de \$44.155,1 millones, de los cuales para la vigencia del 2009 se presupuestaron \$8.294,2 millones y se causaron \$8.178,6 millones. Este presupuesto fue ejecutado en un 98%, para cubrir los costos de los 7 contratos que presentaron ejecución en esta vigencia y se están desarrollando

de acuerdo con la normatividad vigente y cumpliendo con el manual interno de contratación y de interventoría.

Se incluyen dentro del costo total del proyecto los costos estimados para la vigencia del 2010 y dos años más.

A partir de la evaluación de la muestra de contratación relacionada con el proyecto se concluye que este se encuentra debidamente alineado con el plan estratégico, su aporte al cumplimiento del plan se vera reflejado cuando el proyecto entre a producción; su avance físico y financiero se esta desarrollando de acuerdo a los ajustes que se han conciliado entre las partes, debido a los retrasos presentados en el proyecto, los cuales han dado como resultado un nuevo cronograma. El cumplimiento de metas y objetivos esta de acuerdo con lo establecido inicialmente en el proyecto.

En la actualidad, resultado de una conciliación con el contratista INDRA, se esta a la espera de la imposición de la multa correspondiente, debido al retraso que este ha presentado en la etapa de cierre del diseño. De esta conciliación también se elaboró un plan de acción con el fin de poner al día los desarrollos que han presentado estos retrasos.

3.3.6. Proyecto BACKBONE

Para el proyecto de acceso ETB se requiere soluciones de Línea Básica, Banda Ancha Internet y Servicio de Datos dedicados, por lo tanto el objetivo del proyecto para el 2009 contempla:

VOZ: Atender la demanda comercial de productos de voz, optimizando los recursos existentes y adquiriendo los recursos de red necesarios.

- VOZ acceso: Para los servicios de línea básica y suplementaria las acciones están definidas a la ampliación de capacidad en Hardware y Software. Para los Accesos RDSI PRIMARIOS las acciones están dirigidas a la ampliación de capacidad.
- VOZ control: Para el Servicio IP CENTREX las acciones fueron dirigidas a la ampliación de la capacidad para la atención de la demanda comercial para primer año de servicio. Adquisición gestión para equipos, capacitación, integración y desarrollos.

ACCESO IP: Mantener y optimizar la infraestructura de Red de Acceso que permita garantizar alto desempeño, adaptabilidad, funcionalidad, operatividad y

crecimiento de los actuales y futuros servicios que presta ETB, a nivel local y regional, con un enfoque orientado al cliente a fin de satisfacer de manera completa sus expectativas, comportamiento y requerimientos de servicio.

- Adquisición de equipos CPE para soportar la demanda de los servicios de BA definida por la Vicepresidencia Comercial.
- Adquisición de equipos CPE Router para soportar la demanda de los servicios CAIP (Conectividad Avanzada IP) e Internet Dedicado definida por la Vicepresidencia Comercial.
- Adquisición de equipos Modems y accesorios para soportar la demanda de los servicios CAIP e Internet Dedicado definida por la Vicepresidencia Comercial.
- Adquisición e instalación de puertos xDSL para la ampliación de la infraestructura disponible para atender la demanda de los servicios de Banda Ancha.
- Adquisición e instalación de elementos para URBAS, para la ampliación de la infraestructura disponible para atender la demanda de los servicios de Banda Ancha.
- Adquisición de equipos y puertos Metro Ethernet para la ampliación de la infraestructura disponible en esta red.
- Adquisición de materiales e instalación de línea básica en Villavicencio y municipios aledaños.

El costo total del proyecto fue presupuestado en \$628.882,5 millones de pesos de los cuales para la vigencia del 2009 se presupuestaron \$116.979 millones de pesos de los cuales de causaron \$99.805,9 millones, arrojando un cumplimiento del 85,32%. El presupuesto total contempla necesidades estimadas hasta el año 2011.

Los contratos relacionados con el proyecto BACKBONE y que tuvieron ejecución en la vigencia 2009 son 45 por valor igual lo causado y se están desarrollando de acuerdo con la normatividad vigente y cumpliendo con el manual interno de contratación y de interventoría.

A partir de la evaluación de la muestra de contratación para el proyecto BACKBONE, se concluye que el proyecto se asocia al objetivo corporativo Cumplir una meta de ingresos operacionales de \$ 1.474.917 millones durante el 2009, a través de las acciones pertinentes; su avance físico y financiero esta de acuerdo a lo planeado y el cumplimiento de metas, objetivos contribuyeron al crecimiento en la organización ya que sus productos presentaron los siguientes aumentos en los servicios:

- Crecimiento en Banda ancha: 15% representada en 45.723 servicios

- Crecimiento en datos: 53% representada en 4.991 servicios

A pesar que con el logro de estas metas, ETB no sigue liderando el mercado de Banda Ancha en Colombia, asegura la calidad del servicio, con la infraestructura adquirida esta entregando más y mejores servicios a los clientes, con la actualización de la plataforma logra la expansión de la cobertura de acceso de Voz & Banda Ancha Nacional y Local, y realiza al mismo tiempo la preparación de la red de acceso para nuevas capacidades de Banda Ancha.

3.3.7. Proyecto Seguridad en Redes y Herramientas

El proyecto (331130022), busca disminuir el número de cortes y hurto de cable telefónico en las redes de ETB de forma que se asegure la continuidad de los servicios de voz y datos a los clientes, se eliminen los costos que generan las reparaciones requeridas y se mejore la calidad del servicio y la imagen de la Empresa, incluye la adquisición e instalación de 10.500 puertas de seguridad para cámaras telefónicas (incluye candados) así como la adquisición de herramientas para planta externa(escaleras)

El Costo total del proyecto de seguridad en redes 2008-2009, fue de \$4.005 millones, el presupuesto de inversión para la vigencia 2008 fue de \$3.491 millones mientras que para la vigencia de 2009, fue de \$ 513.7 millones, lo que represento un aumento del 12,8%.

Para este proyecto se selecciono para ser evaluado el contrato 46000005712 con DARE SOLUCIONES, por valor de \$ 513.783.962, el cual cubre la totalidad del proyecto.

Una vez revisadas las actas de pago a los contratistas, se evidencio, la adquisición de 230 escaleras de doble extensión, la adquisición e instalación de 10.500 puertas de seguridad para cámaras telefónicas, situación que originó, la disminución de los eventos de robo de cable y el aumento en la satisfacción del usuario en la prestación del servicio.

3.3.8. Proyecto Seguridad en Redes

El proyecto (331130030), busca la implementación de dispositivos de seguridad que permitan mitigar el impacto sobre el servicio y la infraestructura de ETB, en lugares donde la red presenta alto nivel de vulnerabilidad a través de las siguientes acciones: adquisición de instalación de 500 tapas de seguridad rectangulares para cámaras telefónicas (incluye candados); adquisición e

instalación de 50 sistemas de seguridad con guaya y diseño y pruebas de nuevo prototipo de seguridad

El Costo total de este proyecto de Seguridad en Redes 2009, fue de \$592.1 millones, para efectos de evaluación de contratos se tomaron los números (46000005712 y 46000009341), suscritos con las firmas Aceral y Dare Soluciones, y que para la vigencia corresponden al 89% del valor ejecutado.

En desarrollo del proyecto se logró, la adquisición de 500 tapas de seguridad para cajas de paso; la instalación de 359 tapas de seguridad para cajas de paso; la diferencia de 141 tapas de seguridad para cajas de paso serán ejecutadas con el proyecto Seguridad en Redes 2010 (331130036), la adquisición e instalación de 50 kits de seguridad con guaya; la adquisición e instalación de 2640 puertas de seguridad para cámaras telefónicas y la disminución de 22,72% de los reportes de fallas por vandalismo en red primaria.

A partir de la evaluación de la muestra de contratación para los proyectos de herramientas y seguridad en redes (331130022 y 331130030), se concluye que los proyectos están debidamente alineados con el plan estratégico Corporativo; y su aporte al cumplimiento del plan es favorable. Los beneficios reportados hacen referencia a la disminución de los eventos de vandalismo y al aumento del nivel de servicio

3.3.9. Proyecto Masificación Banda Ancha

El proyecto (331130023), se formuló para continuar con la instalación de URBAS tipo armario nuevas en 2008 y 2009, en distancias superiores a 1500 metros, dando mayor y mejores condiciones de cobertura en los distritos cuyos armarios son objeto de la instalación de este tipo de equipamiento, en procura de cumplir las metas de instalación de nuevos servicios y reducir los reportes de falla imputables a ETB en los sectores donde se efectúen estas mejoras, llegando a asegurar la calidad de los servicios de telecomunicaciones soportados por esta infraestructura y cumpliendo con la normatividad de la CRC para los servicios de Banda Ancha.

El Costo total del proyecto masificación Banda Ancha es de \$35.140.millones, de los cuales durante la vigencia de 2008, se ejecutó la suma de \$13.263.millones, mientras que para la vigencia de 2009, su ejecución fue de \$5.558 millones, la diferencia \$16.319 millones, será retomado y ejecutado por el proyecto 331130029 (optimización red de acceso).

Se seleccionaron los contratos 46000005374 y 46000008341, suscritos con las firmas RAC INGENIEROS S.A. y 3M COLOMBIA S.A. respectivamente y que para la vigencia corresponden al 53% del valor ejecutado en el proyecto.

Este proyecto presentó una ejecución del 91% en el avance físico, y una ejecución presupuestal del 100%.

El proyecto permitió la renovación de la infraestructura de ETB ampliando su vida útil y su capacidad para ofrecer más servicios aumentando el nivel de servicio

Las inversiones planteadas están alineadas con el cumplimiento de la normatividad de la CRT emitida y aplicable al año 2008 y al Plan estratégico Corporativo, donde se busca cumplir con las condiciones técnicas estipuladas y ampliar la captación de clientes.

{

3.3.10. Proyecto Optimización Red de Acceso

El proyecto (331130029), busca realizar la optimización de la infraestructura de la red de acceso en cobre a través del ajuste, cambio de especificaciones, reposición, renovación y/o modernización de elementos de red, con el fin de garantizar la calidad de los servicios y adaptar las condiciones de la infraestructura a las exigencias técnicas de los productos que la ETB soportará en ella en Bogotá y municipios de Cundinamarca.

El Costo total del proyecto Optimización Red de Acceso durante la vigencia 2009, es de \$20.546.millones.

Los contratos seleccionados para efectos de evaluación son los 46000007141 y 46000005374, suscritos con las firmas Consorcio Rac Polo y Rac Ingenieros respectivamente, que representan el 56% del valor ejecutado en el proyecto.

Realizado el análisis, se evidencia, que con el desarrollo de este proyecto se obtuvo como beneficios la implementación de la Infraestructura tecnológica adecuada para una oferta basada en la convergencia de servicios; la optimización de la infraestructura de la red de acceso en cobre a través del ajuste, cambio de especificaciones, reposición, renovación y/o modernización de elementos de red; garantizar la calidad de los servicios y adaptar las condiciones de la infraestructura a las exigencias técnicas de los productos que ETB soportará en ella en Bogotá y municipios de Cundinamarca.

Como indicadores de gestión a diciembre de 2009, este proyecto, presentó una ejecución del 97% en el avance físico y un 99% de ejecución presupuestal.

Por último, y a partir de la evaluación de la muestra de contratación para los proyectos de Masificación Banda Ancha y Optimización de Red de Acceso, se concluye que el proyecto está debidamente alineado con el plan estratégico corporativo; el cumplimiento de metas y objetivos y su aporte al cumplimiento del plan fue favorable. Los dos proyectos contribuyen con el fortalecimiento de la Empresa, es así, como durante la vigencia de 2009, la ETB, creció en 58.093 nuevas suscripciones de Banda Ancha (Comisión Regulación de Comunicaciones-CRC-Informe Sectorial No.12, Sistema de Información Unificado del Sector de las telecomunicaciones- SIUST).

3.3.1.1. Proyecto Masificación TIC

El proyecto (3310701113), permite facilitar a las comunidades el acceso, apropiación y uso productivo de las TIC a través de los Portales Interactivos, ofreciendo servicios de telecomunicaciones, informática e Internet, capacitando y transfiriendo la tecnología y los contenidos necesarios para su utilización.

El proyecto se enmarca según directrices de Políticas Públicas a nivel Nacional según lo establece el Documento Agenda de Conectividad Conpes 3070 de 2000 y el Plan Nacional de TIC 2008 -2009.

A nivel Distrital está soportado en el Plan Maestro de Telecomunicaciones, la Agenda de Conectividad Distrital 2005 y 2020, el Plan de Desarrollo 2004-2008 "Bogotá Sin Indiferencia", a través del Programa Bogotá Productiva proyecto prioritario Bogotá Conectada, y en el Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva", Objetivo Estructural "Gestión Pública Efectiva y Transparente" Programa "Ciudad Digital" y el Plan Estratégico Corporativo ETB 2008-2010, están alineados con el proyecto masificación TIC.

El costo total del proyecto Masificación TIC desde su inicio (diciembre de 2006), es de \$3.393 millones, y durante la vigencia 2009 se ejecutó la suma de \$1.430 millones, sin embargo, a raíz de la reclasificación a dicha inversión que realizó el área de contabilidad de la compañía, se determinó que el valor ejecutado de inversión con recursos de ETB es por valor de \$1.000.9 millones, la diferencia corresponde a aportes de los aliados del programa y que no son activos que no corresponden a ETB.

Los contratos seleccionados para efectos de evaluación son los 46000005382, 46000009556 y 46000009573, suscritos con las firmas Inmensa Ltda., Unión Temporal y Consorcio Inmetsatel respectivamente, que representan el 100% del valor ejecutado en el proyecto.

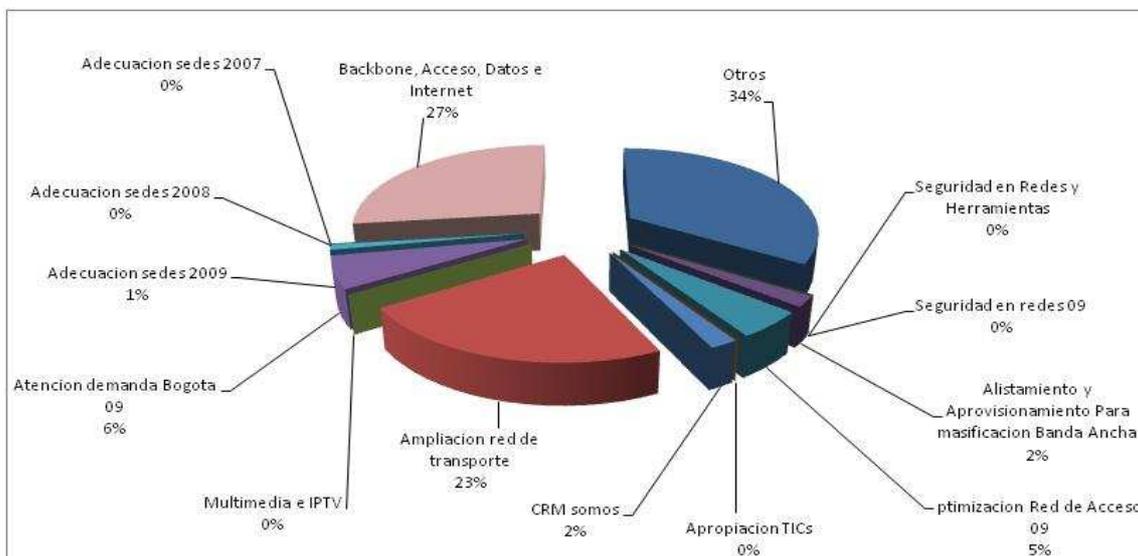
Realizado el análisis, a la información suministrada por la entidad, a diciembre de 2009, se evidenció, que el Proyecto presenta los siguientes resultados desde diciembre de 2006 a diciembre de 2009:

- 88 Portales Interactivos en funcionamiento
- 1'896,350 Horas de uso de Internet durante 2009
- 3'051,254 Impactos en servicios de telecomunicaciones durante 2009
- 238,178 Planillas (PILA: planilla integrada de liquidación de aportes) generadas en los PI.
- 42,659 Personas que iniciaron algún proceso formativo
- 32,786 Personas Certificadas en alguno de los contenidos ofrecidos por el Programa

Por último, se puede concluir que a partir de la evaluación de la muestra de contratación para el proyecto Masificación TIC, el proyecto está debidamente alineado con el PEC y el Plan Maestro de Telecomunicaciones, el cumplimiento de metas y objetivos y su aporte al plan es favorable para la vigencia 2009, sin embargo este proyecto tiene prevista su finalización hasta el 2015, para terminar con la instalación de 200 Portales Interactivos.

3.4 EVALUACION AL CONTROL DE LEGALIDAD.

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP, reportó en la vigencia 2009, un total \$375.000 millones en contratación, de los cuales se seleccionó una muestra equivalente al 66% de los contratos suscritos, en desarrollo de los proyectos alineados al Plan Estratégico Corporativo 2008-2011, por un valor de \$248.935 Millones.



GRAFICA 4

Fuente: Información ETB.

Realizado el seguimiento a los contratos seleccionados en la muestra de contratación, en desarrollo del Plan Estratégico Corporativo y alineados a cada uno de los proyectos, de Multimedia y Televisión, Ampliación Red de Transporte, Masificación TIC, Seguridad en Redes y Herramientas, Masificación Banda Ancha, Optimización Red de Acceso, Somos, BACKBONE, se observó, que todos los contratos fueron suscritos por la administración con anterioridad a la vigencia 2009, excepto los de Masificación Banda Ancha y Optimización Red de Acceso, estos últimos contratados durante la vigencia de 2009.

La Política en materia de contratación utilizada por la administración de la ETB, en su mayoría es por la vía de la de contratación directa, los cuales son prorrogados y adicionados en forma indefinida, limitando la posibilidad de contratar con nuevos oferentes. Contratos que fueron adjudicados inicialmente por cuantías inferiores a 500 salarios mínimos legales y que a través del tiempo, mediante acuerdos de prórrogas y adiciones, ascienden a 1.000 salarios mínimos legales mensuales y/o más.

El Manual de Contratación vigente en la ETB, es muy flexible debido al entorno de competencia en que se desenvuelve esta Empresa; ya que durante la ejecución de los proyectos, todos los contratos suscritos a estos, con el tiempo, regularmente se vuelven de tracto sucesivo.

Este ente de Control evidencia que para el desarrollo de la gestión contractual existe exclusividad en algunos proveedores, bien por razones de economías de escala o por situaciones de aspectos tecnológicos, que por lo general, terminan

prorrogándolos y adicionándolos, logrando que los contratos alcancen valores que en principio deberían ser adjudicados por medio de invitación pública.

3.5 EVALUACION A LA GESTION FINANCIERA

El mercado de las telecomunicaciones ha seguido su avance en donde la competencia es cada vez más fuerte y la ETB ve como sus ingresos siguen disminuyendo precisamente por la presión que ejerce el mercado en las diferentes líneas de negocio. A pesar de que la ETB viene realizando esfuerzos para sostener su participación en el mercado se observa como las líneas de negocio de telefonía local y larga distancia han visto reducir sus ingresos, de una parte, por situaciones muy conocidas como es el desplazamiento del uso de telefonía fija a telefonía móvil como respuesta a la tendencia que el entorno está marcando.

De otra parte, y aunque la línea datos e internet presenta una buena tendencia, esta, se está viendo amenazada precisamente por esta tendencia del uso de la telefonía móvil que ofrece servicio de datos e internet móvil, lo cual es una competencia más para la ETB y los distintos operadores del mercado.

Otra realidad que es preciso mencionar es que la ETB está en espera de que se concrete la consecución de un socio estratégico, hecho que se está retrasando en el tiempo por lo que cada día que se demore la vinculación representa para la ETB rezago ante sus competidores y pérdida de competitividad en el sector, dado el panorama que presenta en sus finanzas como se apreciará más adelante.

Para la evaluación financiera se tomaron los estados financieros de los últimos cuatro años con el propósito de observar la tendencia que han presentado sus ingreso pero también sus gastos, el análisis se realizó destacando el comportamiento de los principales rubros del balance y estado de resultados acompañado de las variables de mercado que afectan el comportamiento del negocio mediante el establecimiento de indicadores que reflejan la situación financiera de la ETB.

En el informe de la vigencia anterior se mencionó que los actores del mercado están actuando en tiempo real para hacer frente no solo a la competencia sino a la evolución de la tecnología en comunicaciones y así afrontar sin contratiempos los cambios; Hoy la ETB, un año después ha perdido cada vez más su capacidad para generar flujo de caja operativo de allí se deriva parte del descenso en los ingresos de operación y a pesar de la política de reducción de costos y gastos, su utilidad cada vez es menor, no obstante, la ganancia neta se mantuvo por la influencia de partidas extraordinarias, las cuales pesaron bastante en la conformación de la utilidad en la vigencia 2009.

3.5.1 Comportamiento del activo

El activo total en el año 2009 descendió 4.12% respecto del año anterior, lo cual obedece a lo siguiente: la baja en al cuenta deudores corrientes en 37,3% (240.676 millones), parte de esta reducción obedece al castigo de cartera de más de sesenta mil millones producido en la vigencia 2009.

**TABLA 5
BALANCE GENERAL 2006 – 2009 A 31 DIC.**

Miles de pesos

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP						
Balance General a 31 de Diciembre						
ACTIVO	2006	2007	2008	2009	Var absoluta	Var %
efectivo	135.661.495	198.987.445	231.676.051	218.474.505	-13.201.546	-5,7%
inversiones temporales	2.306.083	5.039.000	4.207		-4.207	-100,0%
deudores	634.373.173	517.194.243	646.083.326	405.407.291	-240.676.035	-37,3%
inventarios	13.063.989	13.993.416	12.196.107	16.652.020	4.455.913	36,5%
Otros activos	19.315.841	14.745.196	10.029.203	143.623.725	133.594.522	1332,1%
ACTIVO CORRIENTE	804.720.581	749.959.300	899.988.894	784.157.541	-115.831.353	-12,9%
Deudores neto	1.015.126.440	1.053.930.786	339.820.828	350.650.453	10.829.625	3,2%
Otros activos	441.448.515	365.292.159	1.043.954.936	1.069.395.908	25.440.972	2,4%
Inversiones permanentes	152.027.719	173.982.186	156.176.257	101.149.640	-55.026.617	-35,2%
Intangibles	164.064.966	171.366.521	194.847.230	213.634.522	18.787.292	9,6%
Propiedades planta y equipo	1.816.949.888	1.917.895.289	1.954.251.675	1.945.465.807	-8.785.868	-0,4%
Valorizaciones	251.585.754	242.919.957	460.388.787	377.172.064	-83.216.723	-18,1%
ACTIVO NO CORRIENTE	3.841.203.282	3.925.386.898	4.149.439.713	4.057.468.394	-91.971.319	-2,2%
TOTAL ACTIVO	4.645.923.863	4.675.346.198	5.049.428.607	4.841.625.935	-207.802.672	-4,12%
PASIVO						
Obligaciones financieras	37.750.833	33.750.000	113.167.679	10.483.461	-102.684.218	-90,7%
Proveedores	160.309.419	134.799.897	128.958.973	88.789.577	-40.169.396	-31,1%
Cuentas por pagar	140.233.513	134.660.774	96.134.404	225.913.881	129.779.477	135,0%
Impuestos gravámenes y tasas	40.290.493	57.545.707	108.484.219	78.004.975	-30.479.244	-28,1%
Obligaciones laborales	22.918.812	21.257.941	22.164.356	23.811.263	1.646.907	7,4%
Pensiones de jubilación	119.439.874	119.830.598	119.830.598	134.878.895	15.048.297	12,6%
Provisiones y Contingencias	137.862.562	145.253.604	103.035.363	89.700.489	-13.334.874	-12,9%
Otros pasivos	67.605.683	85.633.888	99.168.337	65.357.625	-33.810.712	-34,1%
PASIVO CORRIENTE	726.411.189	732.732.409	790.943.929	716.940.166	-74.003.763	-9,4%
Obligaciones financieras largo plazo	237.500.000	206.606.962	287.605.857	302.035.131	14.429.274	5,0%
Proveedores a largo plazo	516.085	545.710	7.535.463	2.688.508	-4.846.955	-64,3%
Otros acreedores	0	0	0	7.903.370	7.903.370	
Obligaciones laborales a largo plazo	9.436.900	9.477.198	10.390.192	10.791.320	401.128	3,9%
Pensiones de jubilación largo plazo	846.673.951	847.823.291	860.932.012	878.988.996	18.056.984	2,1%
Provisiones y Contingencias	330.935.838	341.792.511	302.912.684	73.525.885	-229.386.799	-75,7%
Otros pasivos	315.501.136	232.659.240	217.421.965	327.754.274	110.332.309	50,7%
PASIVO NO CORRIENTE	1.740.563.910	1.638.904.912	1.686.798.173	1.603.687.484	-83.110.689	-4,9%
TOTAL DEL PASIVO	2.466.975.099	2.371.637.321	2.477.742.102	2.320.627.650	-157.114.452	-6,3%
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
TOTAL PATRIMONIO	2.178.948.764	2.303.708.877	2.571.686.505	2.520.998.285	-50.688.220	-1,97%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4.645.923.863	4.675.346.198	5.049.428.607	4.841.625.935	-207.802.672	-4,12%

Fuente: Estados financieros ETB 2206- 2009

La disminución en un 35,2% en la inversiones permanentes (\$55.026 millones), esto en parte obedece al resultado de las pérdidas acumuladas en Colombia Móvil; la reducción en Propiedad Planta y Equipo en 0,4% (\$8.786 millones) y las valorizaciones que disminuyeron en 8,1% (\$83.216 millones)



GRAFICA 5

Fuente: Estados financieros ETB 2206- 2009

En la gráfica se observa el comportamiento del activo, este, en los últimos cuatro años ha crecido a una tasa media del 1%, lo cual guarda cierta corresponsabilidad con el comportamiento de los ingresos operacionales, los cuales han evolucionado en el mismo periodo al 1,4% promedio.

3.5.2. Comportamiento del Pasivo:

En los últimos cuatro años el pasivo de la ETB ha presentado un comportamiento de leve descenso al presentar una reducción promedio anual del 1,5%. En 2009 el pasivo corriente disminuyó en 9,4% y el pasivo a largo plazo en el 4,9%; el ponderado arrojó una disminución 6,3% (\$157.114 millones).

Dentro de los rubros que marcan este desempeño está: provisiones y contingencias de corto plazo 13% y largo plazo 75,7% (\$242.722 millones), la influencia fuerte la ejerció la demanda ganada por ETB ante Movistar, originando la reversión de la provisión y el reflejo del aumento de las recuperaciones en el estado de resultados; la reducción de las obligaciones financieras de corto plazo en un 90,7% (\$102.684 millones) obedece a amortización y prepago de deuda; las cuentas por pagar a proveedores corto plazo se redujeron en 31,1% (\$40.169 millones), otros pasivos de corto plazo disminuyó en 34,1% (\$33.811 millones), una de las razones, el menor recaudo a favor de terceros en donde se encuentra el recaudo del fondo del deporte; disminución en impuestos gravámenes y tasas

28,1% (\$30.479 millones), en este ítem la reducción se presentó en el impuesto sobre la renta; otro ítem que presentó reducción fueron los proveedores a largo plazo 64,3% \$4.847 millones) , dentro de lo más relevante.

Por el contrario, dentro de los rubros que presentaron crecimiento se destacan: las cuentas por pagar (incluye, comisiones, honorarios y servicios; dividendos por pagar; arrendamientos; seguros; Intereses por pagar, entre otros) con 135% (\$129.779 millones), aumento que se explica por los dividendos por pagar que pasaron de \$1.957 millones en 2008 a \$129.934 millones en 2009, lo que representa un aumento de 6.538,5%; otros pasivos a largo plazo con aumento de 50,7% (\$110.332 millones), esto específicamente por el impuesto diferido por el comportamiento de la inversión en Colombia Móvil, la cual acumula una pérdida de más de \$300.000 millones; la porción corriente de las pensiones de jubilación creció en 12,6% y 2,1% en el largo plazo (\$33.105 millones), el cálculo actuarial de pensiones de jubilación pasó de \$1.11 en 2008 a billones a \$1.14 billones en 2009, un aumento de 27.043 millones equivalente al 2,4%. Al finalizar el periodo 2009 las pensiones de jubilación de largo plazo ascendían a \$\$878.989 millones de lo cual se encontraba amortizado el 88,5%, estos fondos se encuentran en un patrimonio autónomo y reportaron en la vigencia un rendimiento de \$114.921 millones y en última instancia el incremento en las obligaciones financieras de largo plazo en el 5% (\$14.429 millones).

3.5.3 Comportamiento del Patrimonio

El Patrimonio de ETB en las últimas cuatro vigencias refleja un crecimiento medio anual del 3,7% anual, el capital social ha permanecido estable a excepción del año 2009 en donde ascendió a \$1.924.419, como producto de la absorción por parte de ETB de ETELL S.A ESP, por la operación de fusión, emitió acciones ordinarias sin preferencia a favor de los accionistas de ETELL, aumentando el capital en \$1.023.000².

En la gráfica siguiente se aprecia el comportamiento del Patrimonio con tendencia alcista entre 2006 y 2008 y leve descenso en 2009, la respuesta a ello obedece al aumento de reservas y el superávit por valorización (2008); en general el patrimonio se encuentra fuertemente influenciado por la revalorización y las reservas acumuladas de ejercicios anteriores, situación que para el cálculo de generación de valor no se tendrá en cuenta por constituir partidas que no están contribuyendo de manera directa al aumento de la actividad operacional.

² Nota 21 a los Estados financieros de ETB al 31 de diciembre de 2009



GRAFICA 6

Fuente: Estados financieros ETB 2206- 2009

3.5.4 Comportamiento de los ingresos y costos y gastos

La tendencia decreciente de los ingresos continua, esta situación se viene de periodos anteriores. En la vigencia 2009 estos cayeron en 3,09% (\$45.843 millones), La razón: los ingresos por telefonía (incluye Local, Larga Distancia Local e Internacional y Datos e Internet) descendieron en \$20.732 millones y otros ingresos por servicios de telecomunicaciones bajaron en \$28.876 millones, la venta de bienes fue de \$3.766 millones.

**TABLA 6
ESTADO DE RESULTADOS 2006 – 2009 A 31 DIC.**

Miles de pesos

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP						
Estado de resultados a 31 de Diciembre						
	2006	2007	2008	2009	Var Absoluta	Var %
ingresos	1.553.620.078	1.502.298.843	1.483.542.374	1.437.699.869	-45.842.505	-3,09%
Costo de ventas	889.083.506	846.411.405	888.333.469	905.011.339	16.677.870	1,88%
Ganancia Bruta	664.536.572	655.887.438	595.208.905	532.688.530	-62.520.375	-10,50%
Gastos operacionales	342.764.377	295.091.654	366.165.733	280.332.074	-85.833.659	-23,44%
Ganancia operacional	321.772.195	360.795.784	229.043.172	252.356.456	23.313.284	10,18%
Pensiones de Jubilación			172.879.722	194.760.321	21.880.599	12,66%
Otros egresos-ingresos neto	-115.318.424	-45.554.568	229.195.670	266.033.065	36.837.395	16,07%
Corrección monetaria ingreso	2.519.055	16.391.825	3.401.560	2.062.977	-1.338.583	-39,35%
Ganancia antes de renta	208.972.826	331.633.041	288.760.680	325.692.177	36.931.497	12,79%
Provision para renta	23.266.383	90.843.642	84.623.700	122.735.579	38.111.879	45,04%
Utilidad neta	185.706.443	240.789.399	204.136.980	202.956.598	-1.180.382	-0,58%
Ganancia neta por accion	52.33	67.85	57.53	57.16	-0,3700	-0,64%
acciones en circulacion	3.548.664.772	3.548.664.772	3.548.664.772	3.550.553.412		

Fuente: Estados financieros ETB 1998-2008

Al observar los ingresos de manera específica por línea de negocio, los de Telefonía Local descendieron en 8,7% (\$77.167 millones), Larga Distancia, bajaron en 26,7% (\$65.966 millones), es decir, se sigue la tendencia a la baja de estas líneas de negocio por razones ya tratadas en este informe, por el contrario Datos e Internet aumentó sus ingresos en 26% (\$92.440 millones), con un contraste; sus costos y gastos presentan un aumento aún superior, estos crecieron en un 46% (\$143.855 millones), lo que cabría preguntar es, a qué costo la Empresa está manteniendo su línea de negocio bandera, con el agravante ya mencionado al inicio de este análisis y es que la migración de la telefonía fija a móvil trae consigo mayor amenaza al incluir en sus valores agregados internet móvil.

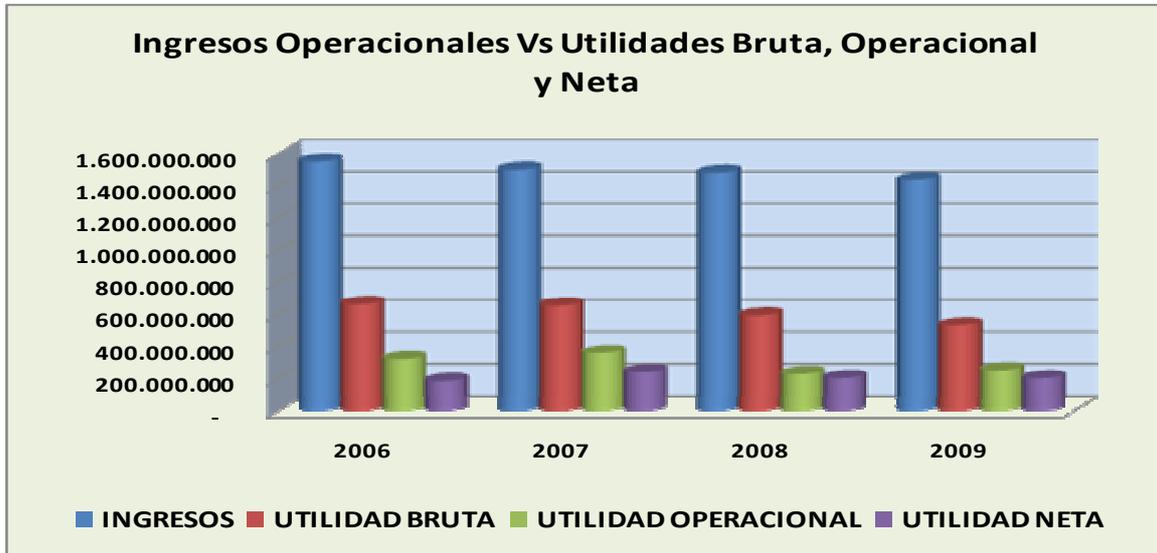
Dentro de las estrategias corporativas se tiene como política la reducción de costos y gastos, una necesidad que viene reclamando la propia situación financiera del negocio en razón a las condiciones cada vez más exigentes del mercado por la fuerte competencia y por la estructura densa que posee la ETB. Si esta política se cumple, en parte ayudará a superar el descenso de la capacidad de los activos netos de operación para generar utilidad operativa.

Se observa que en su conjunto los costos y gastos de operación descendieron en un 5,5% (\$69.156 millones) en 2009 respecto de 2008, los gastos operacionales disminuyeron en un 23,4% (\$85.834 millones), sin embargo se presentan aumentos en los gastos no desembolsables como: depreciaciones 9,1% (\$23.573 millones). Desembolsables; gastos de personal 8,1% (\$17.748 millones), Contribuciones 54,3% (\$10.936 millones), Mantenimiento y Materiales 11,9% (\$10.349 millones), Servicios Públicos 12,2% (\$3.074 millones), Honorarios 9,6% (\$2.043 millones), Vigilancia 18,2% (\$2.037 millones.)

Por el lado de las disminuciones se encuentran: las provisiones 49,8% (\$97.565 millones), Amortizaciones 15,3% (\$15.183 millones) dentro de los no desembolsables y desembolsables Publicidad y Promoción 22,1% (\$8.294 millones) e impuestos 15,5% (\$4.355 millones) entre otros.

Al realizar el balance de lo que pretende la política de reducción de costos y gastos y para lograr mayor efectividad de la misma con el propósito de contribuir a mejorar la ganancia operacional, esta se debe enfocar con mayor esfuerzo en aquellos costos y gastos controlables que produzcan un efecto real sobre el flujo de caja, dado que la ganancia neta se conformó con partidas extraordinarias y no como un resultado derivado del comportamiento del desarrollo del objeto social.

3.5.5 Comportamiento de la Utilidad Bruta, Operacional y Neta



GRAFICA 7

Fuente: Estados financieros ETB 2006 - 2009

3.5.5.1 Utilidad Operacional Versus Utilidad Neta

La grafica 7 muestra el comportamiento del total de los ingresos operacionales el margen de contribución, la ganancia operacional y la ganancia neta, tanto la utilidad bruta, como la operacional presentan tendencia a la baja, en el periodo que refleja la gráfica, el decrecimiento promedio ha sido de 5,4% y 5,9% respectivamente, las explicaciones dadas en el acápite anterior responden a ello. La Utilidad neta se ha mantenido, con un pequeño descenso de 0,6% (\$1.180 millones), en el análisis de costos y gastos se ha hecho referencia a la conformación de la utilidad neta. No hay coherencia entre la disminución de ingresos, el aumento de varios de los gastos desembolsables y una utilidad neta que no sufre mayor variación, es ahí donde de evidencia aún más el efecto de las partidas extraordinarias en la misma.

3.5.6. Indicadores

3.5.6.1 Liquidez

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las relaciones de liquidez donde se observa que la Empresa presenta capacidad para atender sus obligaciones de exigibilidad inmediata, en general el nivel de liquidez es aceptable, con algunas alertas en 2009, la prueba del ácido muestra que la Empresa sin

contar con los inventarios no alcanza la relación 1-1, aunque no es signo de iliquidez, si bajo respecto del año anterior. A 31 de diciembre de 2009 la caja cerró con \$218.475 millones mientras que las inversiones temporales no presentan saldo.

TABLA 7
INDICADORES DE LIQUIDEZ

INDICADOR	2007	2008	2009
RAZON CORRIENTE	1,02	1,14	1,09
PRUEBA DEL ACIDO	0,98	1,11	0,87
CAPITAL DE TRABAJO CONTABLE	17.226.891	109.044.965	67.217.375

Fuentes: Información estados financieros ETB suministrados en las respectivas vigencias.

Como se observa en la tabla 8 el nivel de solidez muestra 1.97; 2.04 y 2.09 para los años expuestos, dado que en el mercado no existe una Empresa con cifras similares a las de la ETB, no es prudente decir si el indicador es alto, medio o bajo, lo cierto es que la Empresa cuenta con activos que respaldan cada peso que se tiene de pasivo.

3.5.6.2 Solvencia

TABLA 8
INDICADORES DE SOLVENCIA

INDICADOR	2007	2008	2009
SOLIDEZ	1,97	2,04	2,09
ESTABILIDAD FINANCIERA	1,17	1,16	1,21

Fuentes: Estados financieros ETB

La estabilidad financiera indica que se tiene capacidad para respaldar cada peso de la proporción que ha sido financiada con pasivos de largo plazo, lo cual permite conceptuar que se está haciendo uso adecuado de los recursos que tiene a su disposición la Empresa de acuerdo al nivel de operación para el cumplimiento de su objeto social.

3.5.6.3 Endeudamiento

TABLA 9
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

INDICADOR	2007	2008	2009
-----------	------	------	------

ENDEUDAMIENTO TOTAL	53,1%	50,7%	49,1%
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO	5,2%	8,6%	6,2%
PROPIEDAD	49,3%	50,9%	52,1%

Fuentes: Estados financieros ETB

La Empresa presenta un bajo nivel de endeudamiento financiero, el endeudamiento total se encuentra ligeramente por encima del 50%, y está influenciado por el pasivo pensional, aquí es importante destacar que la Empresa tiene fondeado buena parte de este pasivo, el cual se encuentra invertido, generando una rentabilidad que en parte ayuda a suplir en fondeo futuro.

El indicador de propiedad refleja como cada peso invertido en activos está respaldado con patrimonio (se tomó el total del patrimonio de los accionistas).

3.5.6.4 EBITDA

**TABLA 10
INDICADOR EBITDA**

Miles de pesos

Concepto	2007	2008	2009
Ingresos Operacionales	1.502.298.843	1.483.542.374	1.437.699.869
Costos y Gastos	1.141.503.059	1.254.499.202	1.185.343.413
Utilidad Operacional	360.795.784	229.043.172	252.356.456
Depreciaciones Amortizaciones y Provisiones	429.392.656	553.876.795	464.701.150
EBITDA	790.188.440	782.919.967	717.057.606
Margen EBITDA	52,6%	52,8%	49,9%

Fuentes: Estados financieros ETB.

El Ebitda disminuyó 8,4% (\$65.862 millones) y el margen Ebitda paso de 52,8% a 49,9% en 2009 respecto de 2008, las provisiones tienen gran incidencia en este resultado, estas pasaron en 2008 de \$195.831 millones a \$98.266 millones en 2009, un descenso del 50%, por razones ya explicadas.

Nuevamente se hace advertencia al hacer uso de este indicador como se indicó en el informe de auditoria de la vigencia anterior “ *El Ebitda no tiene en cuenta la variación neta del capital de trabajo por inversiones en activos fijos, además tiene en cuenta la totalidad de los ingresos sin tener presente si estos han sido efectivamente cobrados o no*” para sustentar parte de la anotación basta con ver que al finalizar el periodo 2009 los deudores de corto plazo representan el 28,2% de los ingresos de operación; por ejemplo, entre los años 2008 y 2009 la Empresa ha castigado más de \$105 millones de pesos en cartera, en este sentido, la no recuperación de todos los fondos generados en operación genera dificultades de flujo de caja, especialmente cuando la Empresa requiere de la realización de inversiones para hacer frente a la competencia y evitar mayor rezago.

3.5.6.5. Rentabilidad

**TABLA 11
ÍNDICES DE RENTABILIDAD**

INDICADOR	2007	2008	2009
MARGEN BRUTO	43,7%	40,1%	37,1%
MARGEN OPERACIONAL	24,0%	15,4%	17,6%
MARGEN NETO	16,0%	13,8%	14,1%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	5,2%	4,0%	4,2%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO OPERATIVO	7,72%	10,03%	7,05%

Fuentes: Estados financieros ETB

El margen operacional presenta una leve recuperación en 2009 básicamente la reducción de costos y gastos de lo cual se dio explicación en que se fundamentó, muestra que de cada peso generado en operación deja 17,6 centavos como margen de ganancia operacional. La utilidad neta, aunque se mantuvo, esta no fue producto del comportamiento de la actividad operacional sino que dado que la ETB al ganar la demanda contra Movistar, las partidas extraordinarias influenciaron la ganancia después de impuestos, en últimas esta utilidad tiene poco respaldo en el flujo de caja operativo.

En general la Empresa presenta los siguientes niveles en sus indicadores

**TABLA 12
RESULTADO INDICADORES**

NIVEL/ CALIFICACION	BAJO	MEDIO	ALTO
LIQUIDEZ	X		
ENDEUDAMIENTO	X		
RESPALDO PATRIMONIAL			X
MARGEN OPERACIONAL	X		
MARGEN NETO	X		
COBERTURA DE INTERESES			X
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO		X	

Fuentes: Estados financieros ETB

3.5.7 Generación de Valor Agregado

Dada la situación de descenso que viene presentado la ETB por efectos de la competencia, aunado a la pérdida de capacidad de los activos para generar utilidades, la falta de recursos focalizados hacia las inversiones claves para aumentar su capacidad de competencia, especialmente en aquellas líneas de negocio de valor agregado que exige el entorno del sector, la Empresa ha venido disminuyendo su capacidad para generarle valor agregado a sus accionistas.

La utilización de la utilidad operacional para el cálculo de la rentabilidad da una medida de cuan eficiente ha sido el aprovechamiento de los recursos para crear utilidades suficientes para cubrir el costo de los pasivos (recursos comprometidos en operación) y dejar un remanente atractivo para los accionistas respecto de los dineros que ellos tienen comprometidos en el negocio.

Al realizar el cálculo de la rentabilidad del AON (Activo Neto de Operación) y la rentabilidad del Patrimonio, se encuentra que estas están por debajo del costo de capital, es decir, el costo de los recursos que respaldan la operación del negocio; en la gráfica siguiente se muestra como en los últimos cinco años la Empresa presenta un valor agregado adverso.



GRÁFICA 8

Fuente: Estados Financieros ETB, Cálculos Contraloría

En el último año la Empresa ha estado a la expectativa de la decisión tomada en marzo de 2008 por parte de la Asamblea General de Accionistas, en cuanto a la vinculación de un posible socio estratégico, situación que por diversas razones ya presenta un considerable retraso, en virtud de lo anterior, se han aplazado decisiones que le resultan fundamentales frente al paso que lleva la competencia y dado que la situación es de músculo financiero, el rezago ha sido mayor y de paso se ha afectado el valor de la Compañía.

3.6 EVALUACION ESTADOS CONTABLES

En la auditoria practicada a los estados contables se evaluaron los siguientes grupos contables: del Activo, Deudores, Propiedad Planta y Equipo –Deuda Pública; del Pasivo, Deuda Pública, Impuestos tasas y gravámenes por pagar, y Pasivos Estimados; de las cuentas de resultado, Ingresos y Costos y Gastos, se verificaron los registros contables en el Sistema SAP R3, correspondiente a la vigencia 2009 para comprobar el registro y razonabilidad de los hechos económicos conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables

Las pruebas de auditoria se realizaron con base en las cifras presentadas en los estados financieros (con sus respectivas notas) debidamente aprobados en Asamblea General, así como los soportes, actas, e información estadística que la Empresa entregó para el análisis de cada una de las cuentas seleccionadas. Es responsabilidad de la administración el contenido de toda la información suministrada y analizada por la Contraloría de Bogotá.

3.6.1 Anticipo impuestos - impuesto de industria y comercio retenido – Hallazgo Administrativo

El Balance General a 31 de diciembre de 2009 en la cuenta contable 142250 Impuesto de industria y comercio retenido, la ETB presenta un saldo de \$46,19 millones, cifra que no se ve reflejada en el renglón 19 de la declaración del Impuesto de Industria y Comercio del 6to., bimestre del periodo gravable 2009.

La ETB, indica que: *“El saldo de la cuenta contable 142250 “Impuesto de Industria y Comercio retenido”, por la suma de \$46.19 millones, corresponde a lo siguiente:*

-Registro por valor de \$36.76 millones, que corresponde a anticipos de impuestos de industria y comercio de municipios del Departamento del Meta, que erradamente se registraron en la cuenta de retenciones de ICA debiéndose registrar en la cuenta 142290 “Otros anticipos o saldos a favor de Impuestos y contribuciones”; es cifra está siendo validada para efectuar la respectiva reclasificación.

-Registros por la suma de \$8.430.69 millones, corresponden a retenciones de ICA que algunas entidades municipales y Distritales han practicado de manera incorrecta a ETB SA ESP y se esta realizando las respectiva solicitud de devolución.

-Retenciones de otros municipios practicadas durante el año 2009 que se incluyen en las declaraciones que se presentan y cancelan anualmente, correspondiendo a retenciones que se aplican en las declaraciones presentadas en el año 2010.”

Una vez analizada la respuesta de la ETB, se califica la deficiencia como Hallazgo Administrativo, al quedar sobrevaluada la cuenta 142250 “Impuesto de Industria y

Comercio Retenido” y subvaluada la cuenta 142290 “Otros anticipos o saldos a favor de Impuestos y contribuciones, en un valor de \$36.76 millones. Situación que se da por el incumplimiento a lo establecido en el Decreto 2649 del 29 de diciembre de 1993, artículo 53 –“Clasificación – *Los hechos económicos deben ser apropiadamente clasificados, según su naturaleza, de manera que se registren en las cuentas adecuadas.*”

3.6.2. Propiedad Planta y Equipo

3.6.2.1. Terrenos - Legalización Predios – Hallazgo Administrativo

En el proceso de verificación del cumplimiento de las acciones consignadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, se evaluó la observación 3.4.1.10 *“Evaluado el proyecto ?Adecuación Sedes, se evidencia debilidad en la gestión adelantada por la ETB, al no obtener resultados positivos, respecto a establecer de manera definitiva la legalidad de la propiedad de ETB sobre el predio denominado Central Bachué, para los cuales a la luz de los registros y títulos de propiedad, no aparece la ETB como titular de los mencionados predios.”*

La ETB efectivamente logro la titularidad del bien, según consta en el Certificado de Libertad No. 50C-1521759 y Escritura Publica 1922 del 14 de Agosto de 2009 de la Notaria 16 de Circuló de Bogotá; sin embargo, contablemente no se efectuó la reclasificación correspondiente y un permanece en las cuentas de orden 83300005 Terrenos Pendientes de Legalizar por valor de \$1.386.37 millones.

La no incorporación contable en el Activo Fijo de los bienes propiedad de la ETB, una vez se tenga la titularidad, ocasiona subvaluación en la cuenta Activos Fijos – Terrenos por valor de \$1.386.37 millones y que por ende no se muestre la realidad económica de la Empresa al cierre del periodo contable.

La política de la ETB, para legalización de inmuebles de enero de 2009 solo anota que: *“para el caso de la compra de inmuebles será responsabilidad de la Dirección de Inmuebles y Control de Propiedades el recibo del mismo...”* la política hace énfasis en los inmuebles arrendados pero es débil respecto a los comprados y/o recuperados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la ETB, transgrede las normas de contabilidad generalmente aceptadas, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2649 del 29 de diciembre de 1993, artículo 12 *“Realización – Se entiende que un hecho económico se ha realizado cuando quiera que pueda comprobarse que, como consecuencia de transacciones o cuentas pasadas, internas o externas, el ente económico tendrá un beneficio o un sacrificio económico, o a experimentado un cambio en sus recursos, en uno y otro caso razonablemente cuantificables”*, en cuanto a que no realiza el registro contable oportuno de sus activos, lo que evidencia, además, debilidades de control interno, de manera particular dadas por deficiencias en la comunicación entre las

diferentes áreas de la Empresa con contabilidad, por lo tanto se califica como hallazgo administrativo.

Esta situación, por muy *atípica* que sea y luego de analizada la respuesta de la ETB, se mantiene como hallazgo como quiera que impacta de manera negativa los estados contables y el valor de los activos de la empresa.

3.6.2.2. Muebles y Enseres – Hallazgo Administrativo

En el rubro Propiedad Planta y Equipo se tomó la cuenta 16650101 correspondiente a Muebles y Enseres, que presenta un aumento en el año 2009 de \$3.105,4 millones, seleccionando dentro de los movimientos el relacionado con el proyecto Masificación TIC, el cual fue ejecutado mediante el contrato 4600005382, estableciéndose que los costos activados durante los años 2006 al año 2009, fueron asumidos por otras entidades.

La ETB mediante oficios de marzo 17 y marzo 25 de 2010, reconoció los errores de registro contable que se corrigen en marzo de 2010 mediante los documentos No. 100000801/al 816; 100000794/al 797; 10019021/al 041; 10019210, 10019212, 10019214, 10019219, 10019223, 10019225, 10019231.

Por lo anterior, a diciembre 31 de 2009 se presenta sobrevaluada la cuenta 16650101 Muebles y Enseres, por valor de \$1.144,6 millones, la cuenta 16856011 depreciación acumulada por valor de \$151,5 millones, causándose la diferencia por \$993.1 millones en la cuenta 51820301 pérdida por baja de Propiedad Planta y Equipo, constituyéndose un hallazgo de carácter administrativo aceptado y corregido por la ETB., por lo tanto no dará lugar a Plan de Mejoramiento.

3.6.3. Valorizaciones – Hallazgo Administrativo

Se verificaron las relaciones de Propiedad Planta y Equipo a Dic. 31/09, enviadas por la Gerencia de Contabilidad e Impuestos, correspondientes a Terrenos, Edificios, Vehículos y Otros Activos, datos que se cruzaron contra las cuentas SAP 19920052- 19920062-19920070 y 19920099.

Verificadas las cuentas antes mencionadas, se presentaron las siguientes diferencias a diciembre 31 de 2009 entre el saldo según SAP y saldo según valorización:

TABLA 13
DIFERENCIAS PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

En Millones

Nombre Cuenta	N° cuenta SAP	Saldo SAP	Valorización	Diferencia
Vehículos	19920070	8.012,4	7.871,1	141,2
Otros Activos	19920099	20.873,3	20.282,6	586,7
TOTAL				727,9

Fuente: Cifras presentadas por la Gerencia de Contabilidad y las presentadas en SAP

Por la anterior diferencia observada entre las cuentas SAP y la valorización de la Propiedad Planta y Equipo se presenta un hallazgo de carácter administrativo al presentarse estas cuentas sobrevaloradas en el Balance de la ETB por \$727,9 millones, error que fue aceptado y corregido por la ETB mediante los documentos N° 100000459 y N° 100000479 de febrero de 2010. Por lo que no dará lugar a Plan de Mejoramiento.

3.6.4 Obligaciones Financieras – Hallazgo Administrativo

En el rubro Obligaciones Financieras, a 31 de diciembre de 2009, presenta un saldo en balance de \$312.519 millones, que de acuerdo al resultado de la información auditada presenta un saldo de \$ 305.646 millones, existiendo una diferencia de \$6.873,0 millones, que corresponde a sobregiros contables, representados en 23 cuentas bancarias de los bancos Davivienda, Santander, Banco de Colombia, BBVA, Banco de Bogotá, Citibank, Colmena, Banco de Occidente y Banco de Bogotá, porque no se efectuó el registro contable oportuno de 528 depósitos bancarios correspondientes de enero a diciembre de 2009, lo que indica que existen deficiencias de control interno contable.

La Gerencia de Tesorería, manifiesta por escrito con oficio 000890 del 12 de mayo de 2010, que: *“este valor corresponde a ingresos recibidos en las cuentas bancarias de ETB, pendientes de registro contable en el sistema SAP, al cierre en el mes de diciembre de 2009, los cuales la Gerencia de Tesorería solicita al área de Contabilidad la reclasificación contable para que las cuentas bancarias no reflejen saldos contrarios a su naturaleza, una vez este cerrado el periodo, el área de Contabilidad realiza la revisión a esta reclasificación para continuar haciendo la gestión con las áreas responsables de efectuar los registros contables de los ingresos recibidos”.*

Lo anterior indica que la ETB, presenta sobrevaluación en la cuenta obligaciones financieras y subvaluación en las cuentas bancarias, al no quedar registrados contable y oportunamente la totalidad de los depósitos bancarios por valor de \$6.873 millones, ocasionando que no se refleje la realidad económica de la entidad, transgrediendo lo establecido en el Decreto 2649, artículo 15 - *“Revelación plena. El ente económico debe informar en forma completa, aunque resumida, todo aquello que sea necesario para comprender y evaluar correctamente su situación financiera, los cambios que*

esta hubiere experimentado, los cambios en el patrimonio, el resultado de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo”, por lo tanto, la anterior situación se califica como hallazgo administrativo al corte de la vigencia y las acciones de mejora deberán ser incluidas en el plan de mejoramiento

3.6.5. Deuda Pública

El estado de la deuda pública consolidada a 31 de diciembre de 2009, teniendo lo descrito en el acápite anterior, registró un saldo de \$305.712 millones, de los cuales \$305.646 millones corresponden a la deuda interna y \$66.1 millones a deuda externa. En la vigencia la entidad realizó movimientos que correspondieron a recepción de recursos de crédito interno por \$92.604 millones; ajustes de Deuda Externa por \$980.9 millones y amortizaciones a capital por \$195.883 millones, como se aprecia en el siguiente tabla.

TABLA 14
COMPORTAMIENTO DE LA DEUDA PUBLICA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A . ESP
A 31 DE DICIEMBRE DE 2009
Cifras en miles de (Col \$)

CLASE DE DEUDA	SALDO A DBRE / 2008	AUMENTOS CAPITAL	AMORTIZACIONES	PAGO INTERESES	SALDO DBRE / 2009
INTERNA	400.773.536	92.603.972	187.731.932	39.281.163	305.645.576
EXTERNA	9.278.749	-980.999	8.231.624	339.394	66.126
TOTAL	410.052.285	91.622.973	195.963.556	39.620.557	305.711.702

Fuente : 1) Informe de Deuda de ETB, a 31 de Diciembre de 2009
2) Análisis de la Auditoría PAD 2009, Período Auditado 2009.

Es importante aclarar que al finalizar el año 2008, la deuda pública total (interna y externa) era de \$410.052,2 millones, y esta finalizó en el 2009 con un saldo de \$305.712 millones, reduciéndose en un 25.4%.

Con respecto al crédito No.614500321 Leasing Occidente, registrado en SIVICOF por valor de \$ 2.210,9 millones y cuyo saldo a 31 de diciembre del año 2009, terminó con un valor de \$ 1.173,8 millones, contablemente la ETB, por tratarse de créditos vía leasing operativos, lo registran en cuentas de orden.

En cuanto a los créditos Nos. 614500393 y 614500394 leasing financiero de Occidente y Bancoldex respectivamente, presentan diferencia de \$1.363,8 millones y \$434,1 millones respectivamente, entre la información reportada vía SIVICOF y los saldos contables registrados en los estados financieros a diciembre 31 de 2009, la explicación de la anterior situación la resumimos por la siguiente razón:

Algunos proveedores a diciembre 31 de 2009, presentaron las facturas por suministros y entrega de equipos de Telecomunicaciones a la ETB, pero estas facturas no habían sido canceladas a 31 de diciembre de 2009, a través de los créditos leasing y quedaron registradas como cuentas por pagar en los estados financieros de la ETB a diciembre 31 de 2009, incluyendo a demás la diferencia en cambio.

Durante la vigencia 2009, la compañía tramitó nuevos créditos financieros (aumentos de capital) por valor de \$92.603,9 millones, con el fin de ampliar su infraestructura tecnológica, créditos que fueron gestionados ante la banca nacional, bajo la modalidad de Leasing financieros, sin embargo, la ETB reporta a 31 de diciembre de 2009, vía SIVICOF aumentos de capital por valor de \$90.805 millones, la diferencia de \$1.798,9 millones se establece respecto a los créditos Nos. 614500393 y 614500394 leasing financiero de Occidente y Bancoldex respectivamente como se explico en párrafos anteriores.

Los aumentos de deuda interna se muestran en la siguiente tabla.

TABLA 15
CUADRO RESUMEN AUMENTO DE CAPITAL
DEUDA PUBLICA INTERNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP
A DICIEMBRE 31 DE 2009
Cifras en miles de pesos

CODIGO	ENTIDAD	DESTINO CREDITO	VALOR Col (\$)	Tasa Interes Pactada
614500392	Leasing Bancoldex	Ampliación en Infraestructra tecnologica	3.580.433	DTF+4 %
614500394	Leasing Bancoldex	Ampliación en Infraestructra tecnologica	1.873.474	DTF+ 5%
614500393	Leasing de Occidente	Ampliación en Infraestructra tecnologica	5.717.291	DTF+ 5%
611513874	Banco de Bogotá (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	249.270	DTF+ 5,5%
611513873	Banco de Bogota (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	141.667	DTF+5,47%
614500410	Banco de Bogota (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	510.981	DTF+6,14%
614500411	Leasing Bancolombia (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	248.978	DTF+5,60%
614500412	Leasing Bancolombia (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	60.520	DTF+5,60%
614500413	Leasing Bancolombia (Etell)	Ampliación en Infraestructra tecnologica	221.358	DTF+5,60%
611514093	Helm Bank S.A	Ampliación en Infraestructra tecnologica	80.000.000	DTF+3%
TOTAL AUMENTO CAPITAL			92.603.972	

Fuente: Reportes emitidos por la entidad

Por último, se verificó que la ETB realizó pagos anticipados, así:

TABLA 16
CUADRO RESUMEN PREPAGOS
DEUDA PUBLICA INTERNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP
A DICIEMBRE 31 DE 2009
Cifras en miles de (Col \$)

CODIGO CREDITO	ENTIDAD	VALOR Col (\$)	FECHA VTO	FECHA PREPAGO	(%)	(%)	AHORRO TIEMPO	AHORRO RECURSOS (\$)
611513182	Banco de Bogotá	8.125.000	22 12 2013	30 12 2009	DTF+4%	8,14	1452 días	2.668.000
611513187	Banco de Occidente	8.125.000	22 12 2013	30 12 2009	DTF+4%	8,14	1452 días	2.668.000
611513772	Banco de Bogotá	37.500.000	17 12 2011	30 12 2009	DTF+4,5%	8,64	717 días	6.453.000
611513766	Banco de Occidente	26.250.000	09 12 2011	30 12 2009	DTF+4,5%	8,64	709 días	4.406.000
614500410	Leasing Bancolombia (Etell)	425.172	28 02 2011	11 06 2009	DTF+6,14%	11,84	436 días	60.000
614500411	Leasing Bancolombia (Etell)	216.419	28 05 2010	11 06 2009	DTF+5,60%	11,3	356 días	24.000
614500412	Leasing Bancolombia (Etell)	53.419	28 06 2010	11 06 2009	DTF+5,60%	11,3	382 días	7.000
614500413	Leasing Bancolombia (Etell)	192.411	28 05 2010	11 06 2009	DTF+5,60%	11,3	356 días	21.000
TOTAL PREPAGOS		80.887.421						16.307.000

Nota : **Calculos Equipo Auditor Auditoria PAD- 2009**

Fuente : Banco de la República DTF JUNIO 11 DE 2009 5,7
DTF DBRE 30 DE 2009 4,14

Fuente: Informe Deuda A 31 de Diciembre de 2009

De acuerdo a las condiciones de flujo de caja del periodo entre el 11 de junio y 30 de diciembre de 2009, la administración de la ETB decidió prepagar los créditos relacionados en la tabla anterior, presentándose un ahorro por concepto de intereses por valor aproximado de \$16.307 millones, cuyos vencimientos estaban programados para cancelación durante los años de 2010,2011 y 2013.

3.6.6. Cuentas por Pagar - Impuestos Tasas y Gravámenes por Pagar

El saldo de Impuestos, Gravámenes y Tasas a 31 de diciembre de 2009, es de \$78.004.97 millones, clasificados como pasivo corriente. Las cuentas que componen este grupo son: Impuesto sobre la renta \$36.984.38 millones, Impuestos Sobre las Ventas \$25.933.29 millones, Retenciones en la Fuente por Pagar \$10.686.66 millones y Otros impuestos y contribuciones con \$4.400.64 millones.

Este saldo no es representativo, sin embargo, se audita en esta fase teniendo en cuenta que presenta las siguientes inconsistencias:

3.6.6.1 Retención en la fuente e Impuesto de Timbre- Hallazgo Administrativo

Esta cuenta presenta un saldo de \$10.686.66 millones y corresponde a:

TABLA 17
RETENCIONES EN LA FUENTE Y TIMBRE POR PAGAR A 31-12-2009

Miles de pesos

CUENTA	DESCRIPCION	VR. DECLARADO	Vr. CONTABILIDAD	DIFERENCIA
243601	Salarios y pagos laborales	1.253.192	1.253.189	3
243603	Honorarios	1.656.824	1.656.825	-1
243604	Comisiones	45.714	45.711	3
243605	Servicios	417.153	417.151	2
243606	Arrendamientos	82.239	82.239	
243608	Compras	251.972	251.972	
243610	Pagos al exterior	52.857	52.857	
243625	Impuesto a las ventas retenido	1.612.708	1.612.708	
243690	Otras retenciones	381.202	381.204	-2
243695	Auto Retenciones	3.599.573	3.599.571	2
243698	Impuesto de timbre	443.985	428.550	15.435
	SUB TOTAL	9.797.419	9.781.977	15.442
	Retenciones de ICA	904.678	904.678	
	TOTAL	10.702.097	10.686.655	15.442

Fuente: Cifras tomadas del Balance General a 31-12-2009 presentado a la Asamblea y las cifras reportadas en la Declaración de Retenciones en la fuente del periodo 12 de 2009, según formulario No 3507660179110

La cuenta contable 243698 Impuesto de timbre, cierra con un saldo a 31 de diciembre de 2009 de \$428.55 millones y según formulario 3507660179110 "Declaración de Retenciones en la Fuente", se declaró en el renglón 49 la suma de \$443.98 millones, para una diferencia como mayor valor declarado de \$15.43 millones.

Según relación entregada por la ETB con oficio 000457 del 10 de marzo de 2010, el impuesto de timbre declarado en el mes de diciembre de 2009 y contabilizados en enero de 2010, corresponden a los siguientes contratos:

TABLA 18
CONTRATOS DE MAYORES VALORES DE IMPUESTO DE TIMBRE DECLARADOS

Miles de pesos

CONTRATO	CONTRATISTA	VR. SIN IVA	VR. IVA	VR. Timbre
4600009905	HUAWEI TECHNOLOGIES LTDA.	6.438.000.00	888.000.000	13.875.000
4200004967	COCOM LTDA. Adición/2009	72.258.660	5.568.969	164.224
4600007052	PRICEWA TERHOUSE COOPERS	3.815.696	540.096	8.439
46000004166	COMWARE S. A. Adición dic. 2009	192.818.229	26.595.617	415.557
4200007273	DIGITAL WARE LTDA. Acuerdo 6	80.751.946	69.613.747	174.034
CLIENTE	SOCIEDAD COL. DE ANESTESIOLOGOS	185.077.292	25.527.902	797.747
	TOTALES	6.972.821.824	958.370.783	15.435.001

Fuente: Datos suministrados por la Oficina – Coordinación de Contabilidad

De acuerdo con la respuesta de la ETB, con oficio 000457 del 10 de marzo de 2010, se determina que existe deficiencias de control interno contable, al no quedar registrados oportunamente el Impuesto de Timbre por pagar en \$15.43 millones correspondiente a los cinco contratos relacionados por monto total incluido IVA de \$7.931.19 millones, ocasionado, que queden subvaluadas las cuentas: 243698 Impuesto de Timbre por pagar en \$15.43 millones, y las cuentas

por cobrar por este concepto, lo que indica que no se da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2649 del 29 diciembre de 1993 - “Revelación plena. *El ente económico debe informar en forma completa, aunque resumida, todo aquello que sea necesario para comprender y evaluar correctamente su situación financiera, los cambios que esta hubiere experimentado, los cambios en el patrimonio, el resultado de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo*”, por lo tanto se califica como Hallazgo Administrativo.

3.6.6.2 Impuesto al Valor Agregado IVA por pagar – Venta De Servicios – Hallazgo Administrativo

La ETB, presenta en su Balance General en la Sub-cuenta contable 244502 un saldo de \$37.611.54 millones, como Impuesto Generado en la venta de servicios por pagar y en la declaración de Bimestral del Impuesto sobre las ventas - IVA del periodo 6to del año gravable 2009, formulario 3007637926888, renglón 51 declaró \$37.981.67 millones, para un mayor valor declarado de \$370.13 millones.

TABLA 19
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA – VENTA DE SERVICIOS

En miles de pesos

CUENTA	DESCRIPCION	Vr. CONTABILIDAD	Vr. DECLARADO	DIFERENCIA
244502	Venta de Servicios	37.611.536	37.981.669	370.133
TOTAL		37.611.536	37.981.669	370.133

Fuente: Cifras tomadas del Balance General a 31-12-2009 presentado en SIVICOF y las cifras reportadas en la Declaración de Retenciones de ICA, del 6to periodo gravable de 2009.

La Coordinación de Contabilidad, con oficio 000457 del 10 de marzo de 2010, afirma: “*Con relación a la diferencia en el saldo de la cuenta 244502 – IVA Generado Venta de servicios – por valor de \$370.133 miles, informamos que ésta corresponde a los valores de IVA recaudados por otros operadores durante el mes de diciembre, los cuales fueron reportados a ETB después del cierre contable del mes mediante certificación firmada por contador o revisor fiscal, en cumplimiento a la circular 044 de marzo de 2007 expedida por la DIAN. Estos valores aún cuando no quedan contabilizados en diciembre si den ser declarados y pagados a la DIAN en el período en que se recauda, de acuerdo como lo señala el artículo 432 del Estatuto Tributario.*”

Este tipo de diferencias se presentan en todos los bimestres y el resultado de la derogatoria del artículo 443 del Estatuto Tributario mediante reforma tributaria (artículo 78 Ley 1111 de 2006), Dado que anteriormente la responsabilidad se encontraba en cabeza del operador que efectuaba el recaudo del IVA y en la actualidad se encuentra en cabeza del operador prestados del servicio para la cual se debe entregar por parte de los operadores una certificación firmada por el revisor fiscal en la cual se indique el valor recaudado por IVA y con la misma se efectúa la declaración del Impuesto sobre ventas”.

La ETB, entregó relación detallada de las cifras que conforman esta diferencia, con memorando 000457 del 10 de marzo de 2010.

Una vez analizada la respuesta de la entidad y teniendo en cuenta que la declaración de IVA, fue presentada el 25 de enero de 2010 y los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2009, fueron emitidos el 14 de febrero de 2010, se considera que hay tiempo suficiente para solicitar la emisión de las certificaciones y efectuar el registro de estos valores en forma oportuna en contabilidad, ya que el no hacerlo ocasiona que se presenten sub valuación en la cuenta 244505 Impuesto al valor agregado IVA – por pagar y sub valuación 14 Cuentas por cobrar en \$370.13 millones, por lo tanto se califica como hallazgo administrativo .

3.6.7 Pasivos Estimados – Provisión Contingencias. Hallazgo Administrativo, con presunta incidencia fiscal, penal y Disciplinaria.

Por la omisión de la ETB, a lo pactado en los documentos de CESION de fecha 5 de mayo de 1999 y 16 de febrero de 2000, en la cancelación de los dineros producto del contrato de alquiler y mantenimiento de vehículos No. 98804341 de fecha 15 de diciembre de 1998, al contratista “CARPETROL LTDA. – PETROCAR LTDA., y no al BANCO INTERCONTINENTAL S. A”, como obligación de la ETB, situación que dio origen a demanda civil en contra de la ETB y al pago de \$1.033.132.885.80 (Al 31 de enero de 2010), considera este ente de control que existe Hallazgo Administrativo con posible incidencia fiscal, penal y disciplinaria, por la pérdida de recursos del Estado en el Distrito Capital.

Hallazgo que fue comunicado a la ETB., con oficio remitido por la Contraloría Distrital No. 201036830 el 13 de mayo de 2010.

3.6.8 Otros Ingresos –Otros Gastos – Hallazgos Administrativos

En el Informe de Gestión y Financiero de la ETB, para la vigencia fiscal 2009, en la Nota 25 a los Estados Financieros Consolidados, se incluyó el castigo de cartera por valor de \$65.614.45 millones, como parte de los rubros Ingresos Extraordinarios y simultáneamente como Gastos de ejercicios anteriores, lo anterior indica que son hechos que no están siendo reconocidos y revelados de acuerdo con su esencia o realidad económica, según el Decreto 2649 de 1993, artículo 11. Esencia sobre forma. “Los recursos y hechos económicos deben ser reconocidos y revelados de acuerdo con su esencia o realidad económica y no únicamente en su forma legal. (...) Cuando en virtud de una norma superior, los hechos económicos no puedan ser reconocidos de acuerdo con su esencia, en notas a los estados financieros se debe indicar el efecto ocasionado por el cumplimiento de aquella disposición sobre la situación financiera y los resultados del ejercicio”.

Si bien es cierto, se presentó el castigo de cartera a diciembre 31 de 2009, este registro quedó incluido en las cuentas de orden, afectando la cartera corriente y la

provisión por deudas de difícil cobro por cartera morosa, que previamente esta última ha sido registrada o causada con contra partida en los Gastos en la cuenta SAP 51310203 “Gastos Provisiones de Deudas de Difícil cobro”, es decir la ETB aplicó lo dispuesto por el ART. 270 del E.T. que dice: *“Valor patrimonial de los créditos. El valor de los créditos será el nominal. Sin embargo, pueden estimarse por un valor inferior cuando el contribuyente demuestre satisfactoriamente la insolvencia del deudor, o que le ha sido imposible obtener el pago, no obstante haber agotado los recursos usuales. (...) Cuando el contribuyente hubiere solicitado provisión para deudas de dudoso o difícil cobro, se deduce el monto de la provisión. (...) los créditos manifiestamente perdidos o sin valor, pueden descargarse del patrimonio, si se ha hecho la cancelación en los libros registrados del contribuyente”.*

Quiere decir con lo anterior, que la causación de “Gastos Provisiones de Deudas de Difícil cobro” es presentada en la Nota 24 a los Estados Financieros y la Nota 17 de los Estados Financieros Consolidados, evidenciándose que el castigo de cartera por \$65.614.45 millones, quedó doblemente registrado; error que se corrige con otro error, al efectuarse el registro en la cuenta de ingresos por castigo de cartera.

La ETB mediante memorando de mayo 12 de 2010, suscrito por el Gerente de Contabilidad e Impuestos explica que dichos registros *“no afectaron la utilidad del período ni las cuentas del balance en sus totales”*, respuesta que no es aceptada pues así sea cierto que el efecto del registro de la cartera castigada por los \$65.614.45 millones en ingresos y gasto en su conjunto no afecta el resultado del ejercicio, si afecta la presentación de la gestión, pues artificialmente se aumentaron los gastos, pero también se aumentaron los ingresos por el mismo valor, que puede darse para la una interpretación errada de la gestión en el cobro de la cartera, agregando que esos registros no obedecen a transacciones reales.

3.6.9 Control Interno Contable

3.6.9.1 Cartera Morosa - Hallazgo Administrativo

Se solicitó la cartera por edades mayor a 90 días, observándose entre otros grandes clientes con atrasos en la cancelación de sus cuentas mayor a 6 meses, resaltando los siguientes:

TABLA 20
CARTERA MOROSA GRANDES CLIENTES

Cifras en Pesos

Cliente	Días atraso	Valor Dic. 31/09
BCSC-OFICINAS COLMENA	785	235.814.230,09
FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE	583	248.186.385,57
BANCO AGRARIO DE COL CTCIA07-5DG	419	307.657.350,84
BCSC - BANCO CAJA SOCIAL	461	369.935.551,66
BANCO DE CREDITO	273	374.354.708,71
BANCO DE CREDITO	429	395.953.817,66
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	1025	440.527.430,09
CODENSA S.A	188	481.497.557,33
CITIBANK COLOMBIA	674	2.261.798.533,47

Fuente: Datos tomados de la cartera ETB

Teniendo en cuenta que la facturación del servicio es pago de contado, de acuerdo al anterior TABLA, se presenta un Hallazgo de carácter administrativo por deficiencia en el Control Interno en la gestión de cobro.

3.6.9.2 Propiedad Planta y Equipo - Hallazgo Administrativo

De acuerdo al examen practicado a los activos fijos, se corrobora las conclusiones presentadas por la Auditoria Interna por el año 2008, en cuanto a que la ETB no realizó los registros en SAP, correspondientes a valorizaciones por bajas en el año 2009 y a la deficiencia en el proceso de administración de la seguridad lógica del SAP, al presentarse errores de registro de activos que no son propiedad de la ETB, presentándose un hallazgo de carácter administrativo por deficiencia en el Control Interno Contable, al no identificarse las actividades descritas que afectan el proceso contable, así como los riesgos y controles asociados a cada una de ellas que debe ser una acción administrativa para efectos de garantizar la sostenibilidad de los sistemas de contabilidad, como se describe en el punto 3.6.2.2., del presente informe.

3.6.9.3. Registro y ajustes contables – Hallazgo Administrativo

La ETB debe crear los controles necesarios, en procura de que toda las transacciones financieras queden registradas oportunamente, en especial las de fin del periodo contable, toda vez que la información debe ser completa y los saldos del balance razonables y si por razones de fuerza mayor no se pueden efectuar los registros correspondientes, esta situación debe ser informada en las notas a los estados contables al cierre del ejercicio.

Lo anterior evidencia que existen riesgos en:

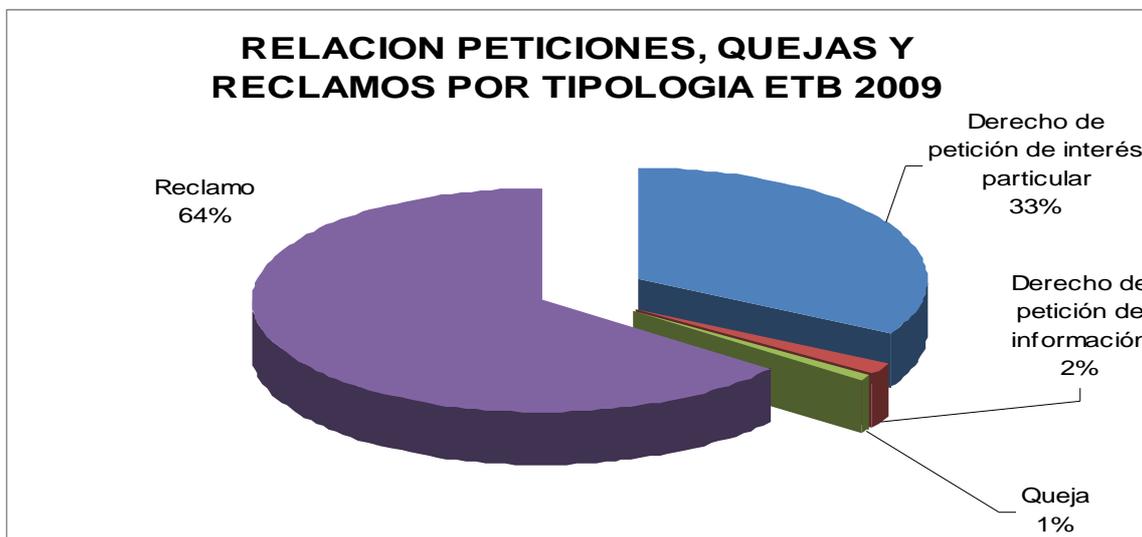
- Registro contable no cargado ni acumulado en la contabilidad.
- Inadecuadas interfases de los subsistemas componentes del Sistema Integrado de Información Financiera.
- Ajustes realizados a las cuentas y declaraciones tributarias, sin incluir los registros en la contabilidad en el periodo contable correspondiente.
- Depósitos bancarios no contabilizados y con antigüedad de más de 11 meses, que dan como origen la presentación de Sobre Giros Bancarios en el Balance General que no corresponde a la realidad.
- Por falta de comunicación entre las diferentes áreas de la Empresa con contabilidad, no queda registradas oportunamente el total de las transacciones realizadas durante el período contable. (inclusión en propiedad Planta y Equipo de predios legalizados, costos y gastos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar e impuestos por pagar).

3.7 EVALUACION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, PQR's

3.7.1 Comportamiento PQR's.

Al interior de la ETB, el comportamiento de los PQR se refleja a través del Aplicativo MIR³, el cual nos muestra los diferentes tipos de reclamos que los clientes hicieron en forma verbal y escrita a la Empresa en la vigencia 2009., presentando una disminución de 16.212, con respecto al año 2008, sin embargo, el volumen de las reclamaciones siguen siendo elevadas 424.555, lo que demuestra que las acciones de atención al cliente por parte de la Empresa no son tan contundentes, como se evidencia con el volumen de reclamaciones en los canales de atención al cliente: FRONT (cuando la reclamación se resuelve inmediatamente por ventanilla, mediante atención personalizada), ni en el BACK (donde se recibe vía CallCenter, y se procesan otras solicitudes que necesitan de análisis e deben iniciar proceso de investigación). De lo anterior se presentaron los siguientes resultados:

³ MIR: Manejo Integral de Requerimientos



GRAFICA 9

Fuente: Información Gerencia de Servicio al Cliente

TIPOLOGIA	2008	2009
Derechos de petición	134.432	147.622
Reclamos	302.418	273.548
Quejas	<u>3.917</u>	<u>3.385</u>
TOTAL	440.767	424.555

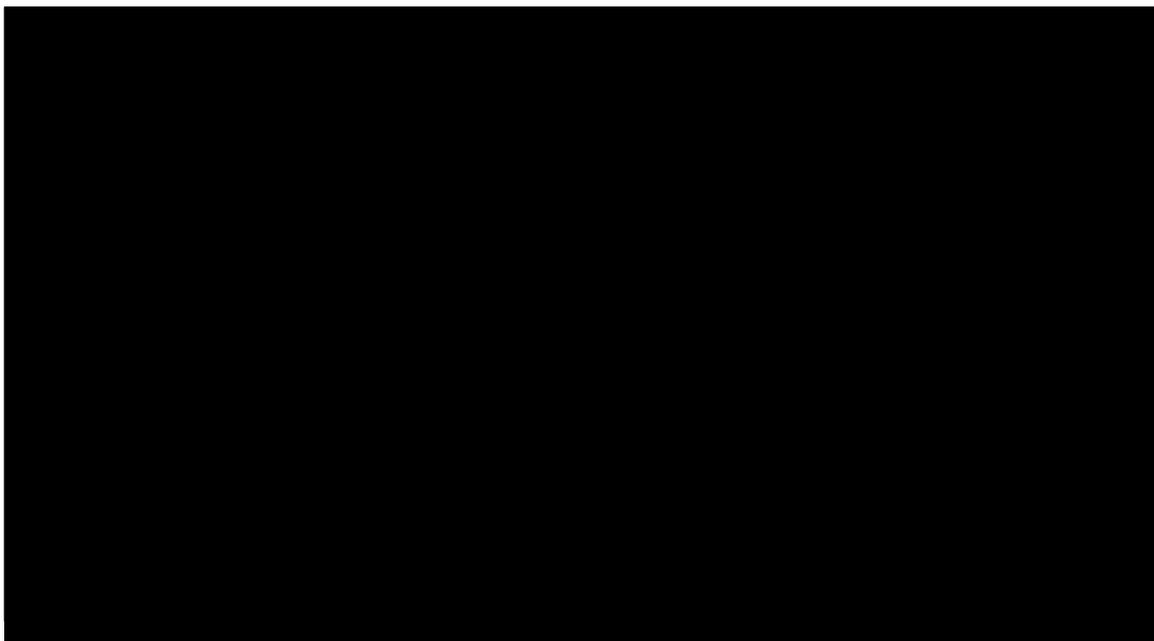
Es decir que para el año 2009, la disminución es la siguiente:

- Los Derechos de Petición (subieron)	13.190
+ Los Reclamos (Bajaron)	28.870
+ Las Quejas (Bajaron)	<u>532</u>
TOTAL DISMINUCIÓN	16.212

3.7.2 Principales Tipologías 2008 – 2009

Analizadas las PQR's., por tipologías (ver siguiente Tabla), se detectó que en el año 2008 y en el año 2009 se presentaron las mismas tipologías y a su vez en la gran mayoría de ellas, disminuyó el volumen de PQR's.

TABLA 21
PQR's POR TIPOLOGIA



Las tipologías de PQR's, con mayor volumen, son las relacionadas en la siguiente tabla, cuyo aumento correspondió a la diversidad de productos que ofreció la ETB en la vigencia 2009 (Línea Básica, Banda Ancha y Televisión), lo que evidencio el aumento en el tipo de solicitudes que los clientes requerían, y como consecuencia el volumen PQR's, presentados por los usuarios. La ETB manifiesta que las solicitudes generadas se presentan por las necesidades de los usuarios, frente a los servicios instalados. Sin embargo se evidenció que las reclamaciones son producto de las deficiencias que presenta la Empresa en la prestación de los servicios de telecomunicaciones que han contratado los usuarios.

TABLA 22
TIPOLOGIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQR's

TIPOLOGIAS	2008	2009	VAR %
COBRO HERRADO DE TARIFAS/OFERTAS/PROMOCION	15.454	39.720	157,0%
TRAMITES RESOLUCIONES APELACIONES SIC (CORRESPONDE RECURSOS DE APELACION)	833	1.985	138,3%
DESCUENTOS POR CAUSAS IMPUTABLES A ETB	3.413	4.487	31,5%
CAMBIO/CANCELACION DEL PLAN/RETIRO DE LINEA/SERVICIO	88.501	104.325	17,9%
TRASLADO DEL SERVICIO	2.453	2.843	15,9%
OTRAS TIPOLOGIAS	330.113	271.195	
TOTAL	440.767	424.555	

Fuente: Gerencia de Servicio al Cliente. ETB.

3.7.3 Tiempos de respuesta a las PQR's

Son los tiempos que la ETB utiliza para dar respuesta a un reclamo o solicitud. Una vez analizado el tiempo utilizado por la empresa para dar respuesta a cada uno de los PQR's, se evidenció que cumple con los parámetros legales (Aquí se refleja, el tiempo transcurrido desde que el cliente radica el reclamo, hasta cuando se le da la solución definitiva), como se indica en la siguiente tabla.

TABLA 23
TIEMPO DE RESPUESTA PQR's

SEGMENTO	2008 No. Días	2009 No. Días	VAR %
GRANDES CLIENTES	2,3	2,4	0%
PYMES	7,9	5	-37%
HOGARES	10	8,3	-17%
TOTAL	6,7	5,2	-22%

Fuente: Gerencia de Servicio al Cliente. ETB

- **Grandes Clientes** – Se maneja en otra área diferente a la Gerencia de Atención al Cliente. Aquí se atiende los reclamos o servicios que se le prestan a las grandes empresas, que tienen servicios y productos que generan ingresos significativos a la E.T.B. Estos reclamos no entran al aplicativo de MIR., por tener un trato preferencial de respuesta inmediata para esta clase de empresas.
- **Pymes** - se atienden los reclamos o servicios que se le prestan a las pequeñas o medianas empresas, cuyo total para el año 2009 fue de 42.536 PQR's.

- Hogares – Se atienden los servicios o reclamos del sector residencial, cuyo total para el año 2009 fue de 382.019 PQR's.

3.7.4 Razones de la cancelación de las líneas

Las principales razones de cancelación de líneas, fue por retiros a solicitud del cliente y por falta de pago con un total de 223.784 líneas. Pero la ETB señala que para esta vigencia, solo se presento una disminución de 51.389 líneas telefónicas así:

**TABLA 24
CANCELACION LINEAS TELEFONICAS**

CAUSAL	LINEAS
+ Activos Iniciales (01-01-09)	1'708.842
+ Instalaciones	139.695
+ Reinstalaciones	32.700
- Retiros a solicitud del cliente	100.216
- Retiros por falta de pago	123.568
Total	1'657.453
Total Activos Iniciales	1'708.842
TOTAL DISMINUCION DE LINEAS	51.389

Fuente: Información Gerencia de Servicio al Cliente.

La situación muestra que en la vigencia se retiraron un total de 223.784 líneas de las cuales 100.216 fueron a voluntad del cliente y las restantes 123.568 por falta de pago.

3.7.5 Costo de atención Servicios de PQR's.

Los costos causados por la atención de cada usuario con respecto a los reclamos, por cada canal de servicios que presta la ETB, fueron los siguientes:

**TABLA 25
COSTO POR RESPUESTA A PQR's**

CANAL	TOTAL PQR's.	VALOR DE CADA SERVICIO	TOTAL DEL SERVICIO
TELEFONICO	253.541	\$ 4.145	\$ 1.050'927.445
PERSONALIZADO	143.784	\$ 4.606	\$ 662'269.104
ESCRITO	27.230	\$33.610	\$ 915'200.300
TOTALES	424.555		\$2.628'396.849

Fuente: Cifras suministradas por la Secretaría General y la Gerencia de Servicio al Cliente de ETB.

3.7.6 Silencios Administrativos Positivos

De las 424.555 PQR's, recepcionadas se tramitaron 257 Silencios Administrativos Positivos –SAP-, de los cuales fueron reconocidos 39, por un valor total \$12.5 millones, todos por incumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, al no dársele respuesta al peticionario dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Los 39 Silencios Administrativos Positivos fueron tramitados así:

- Treinta y un (31) - Silencios Administrativos Positivos, fueron impuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, los cuales fueron reconocidos por la ETB y abonados a los usuarios en sus correspondientes facturas.
- Ocho (8) Silencios Administrativos Positivos fueron sancionados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD-; de los cuales cinco (5) aún no han agotado la vía gubernativa, porque la –Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- no ha resuelto el recurso de reposición a la ETB, y a dos (2) les fue impuesta multa, una de ellas fue demandada por la ETB ante el Tribunal de Cundinamarca por acción de nulidad y restablecimiento del derecho y en la otra la ETB inició investigación disciplinaria y señala como responsable a la firma Contac Center Américas; a su vez, esta inicia demanda ante la jurisdicción contenciosa administrativa. En la multa restante fue revocada la sanción pecuniaria y en su lugar se impuso una amonestación.

3.7.7 Multas

1. En el año 2009 la Superintendencia de Servicios Públicos del Distrito SSPD., sancionó con cinco (5) multas a la ETB., así:
 - Tres (3) por SAP, por el incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 158 de la Ley 142 de 1994, por un valor de \$1.6 millones
 - Una (1) por presunta publicidad súper combos sin incluir IVA y planes promocionales diferentes a los ofrecidos, por un valor de \$99.3 millones.
 - Una (1) por presunta violación de servidumbre provisional de acceso, por valor de \$30.4 millones.

Las cinco (5) multas suman \$131.4 millones, pero cuatro (4) de ellas fueron demandas por Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, tan solo una (1) fue cancelada por la ETB por valor de \$230.750, quien inicia investigación disciplinaria y señala como responsable a la firma Contac

Center Américas⁴, ésta a su vez, inicia demanda ante la jurisdicción contenciosa administrativa, por el señalamiento.

2. En el año 2009 la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, impuso 31 multas a la ETB, en la vigencia 2009, por valor de \$212.9 millones por incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 158 de la Ley 142 de 1994 y publicidad engañosa, de las cuales once (11) de ellas se les inició proceso judicial y doce (12) se encuentran pendientes de presentación de la demanda por parte de la ETB, solo se pagaron ocho (8) multas según las siguientes resoluciones:

TABLA 26

Multas Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

RESOLUCION SANCION	RESOLUCION QUE RESUELVE RECURSO	VALOR MULTA \$	CAUSAL
48750	19276	13'845.000	Public. Engañosa
20221	24651	4'969.000	S.A.P.
29058	24638	13'845.000	Public. Engañosa
56107	24647	9'230.000	Public. Engañosa
47899	26615	923.000	Public. Engañosa
28462	55720	3'478.300	S.A.P.
29307	55694	3'975.200	S.A.P.
43741	55710	2'168.500	S.A.P.
TOTAL		52'627.393	

Fuente: Cifras suministradas por la Secretaría General y la Gerencia de Servicio al Cliente de ETB.

3.7.8. Multas Canceladas - Hallazgo Administrativo con presunta Incidencia Fiscal

De las ocho (8) multas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- y que fueron canceladas por la ETB, cinco (5) de ellas, según resoluciones 48750, 56107, 47899, 29307 y 43741, se encuentran en trámite de investigación y no se les ha definido responsabilidad de carácter disciplinario; por lo que finalmente, se concluye que los presuntos Hallazgos Administrativos con incidencia fiscal, ocurrieron por las tres (3) multas, a las cuales no se les adelantó investigación judicial ni disciplinaria y que fueron causadas por el incumplimiento al acto administrativo o indebida notificación, de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículo 158 de la Ley 142 de 1994, como también, las contempladas en los artículos 14, 16, 31 y 32 del decreto 3466 de 1982, por publicidad engañosa, por valor de \$22.292.000 (veintidós millones doscientos noventa y dos mil pesos), según las siguientes resoluciones:

⁴ Contac Center Américas, donde la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ESP S. A. tiene una participación Accionaria del 39%.

**TABLA 27
HALLAZGO FISCAL**

Cifras en pesos

RESOLUCION SANCION	RESOLUCION QUE RESUELVE RECURSO	VALOR MULTA	CAUSAL
20221	24651	\$ 4.969.000	S.A.P.
29058	24638	\$13.845.000	Publicidad Engañosa
28462	55720	\$ 3.478.300	S.A.P.
TOTAL		\$22.292.300	

Fuente: Cifras suministradas por la Secretaría General y la Gerencia de Servicio al Cliente de ETB.

3.8 EVALUACION Y CONCEPTO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo con la información reportada por la ETB⁵, se observa que la Responsabilidad Social Empresarial -RSE- en la ETB para la vigencia 2009, estuvo orientada hacia el cumplimiento del Programa de Masificación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC- (Proyecto 3310701113)⁶, cuyos objetivos están encaminados a facilitar a las comunidades el acceso, apropiación y uso productivo de las TIC a través de los Portales Interactivos, ofreciendo servicios de telecomunicaciones, informática e Internet, capacitando y transfiriendo la tecnología y los contenidos necesarios para su utilización., esto mediante los programas internet entre tod@s, Alfabetización Digital, Ciudad Bolívar Localidad Digital y Cundinamarca Región Digital. Otros programas adelantados por la ETB en esta materia son el de Inclusión Digital y Gestión Social y Desarrollo.

Sin embargo, desde un punto de vista general y objetivo, la ejecución del citado proyecto, obedece más a un mandato legal que a nivel Distrital se sustenta en el cumplimiento del Plan de Ordenamiento Territorial –POT-⁷ y el cumplimiento de Políticas Públicas a nivel Nacional.⁸, lo anterior, para establecer que las políticas, objetivos y acciones en materia de RSE se fundamentan en compromisos institucionales de carácter discrecional, y que las acciones enmarcadas en dichas políticas deben estar encaminadas a la generación de valor para sus accionistas, colaboradores y la sociedad en general.

⁵ En cumplimiento de la cuenta anual de la vigencia 2009 Informe CBN-1051 Informe de Responsabilidad y Gestión Social Corporativa.

⁶ Cuyos resultados están descritos en el Capítulo 3 numeral 3.3.11 del presente informe.

⁷ Plan Maestro de Telecomunicaciones, la Agenda de Conectividad Distrital 2005 y 2020, el Plan de Desarrollo 2004-2008 “Bogotá Sin Indiferencia”, a través del Programa Bogotá Productiva proyecto prioritario Bogotá Conectada.

⁸ Según lo establece el Documento Agenda de Conectividad CONPES 3070 de 2000 y el Plan Nacional de TIC 2008 -2009.

Pese a lo anterior, es importante destacar los logros y avances en el cumplimiento de los objetivos de los proyectos de masificación de TIC, Inclusión Digital y Gestión Social y Desarrollo por parte de la ETB y el beneficio obtenido por parte de los capitalinos especialmente de los estratos 1 y 2.

Desde el punto de vista teórico, las acciones y objetivos de la implementación de las políticas de RSE en la mayoría de Empresas, están ligadas a la generación de valor, “*bajo las premisas de la RSE y generación de valor social. La RSE: establece que la principal función de una Empresa consiste en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar beneficios para sus propietarios así como bienestar para la sociedad, en particular mediante un proceso continuo de creación de empleo. La novedad aportada por el concepto RSC radica en que las demandas sociales de prácticas Empresariales se articulan a través de los mercados de producto, de consumo responsable; de capitales, de inversión socialmente responsable – ISR- o a través de otros activismos ciudadanos no intervenidos por los Estados. Generar valor social: consiste en la mejora de las condiciones de vida al remover barreras a la inclusión social, apoyar a poblaciones debilitadas o sin voz, o disminuir las externalidades negativas, como la degradación ambiental, de ciertas actividades económicas*”⁹.

Las acciones adelantadas por parte de la ETB en cumplimiento de la –RSE¹⁰-, y en concordancia con su objeto social, son coherentes con el anterior postulado tanto en la generación de valor frente a sus grupos de interés, como en lo social. De una parte, la ETB aporta a la RSE al implementar en sus prácticas Empresariales a través de su PIGA el Objetivo del Milenio No. 7, el cual se asocia con el compromiso de garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, y cuyo avance se ha orientado a comprometer a sus trabajadores con mejores prácticas para el cuidado del medio ambiente. De otra parte, se manifiesta que dado el quehacer de la compañía hay un compromiso especial con el Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM) No.8 “Fomentar una asociación global para el desarrollo”, concibiendo las telecomunicaciones como una herramienta de desarrollo e inclusión social.

Pese a lo anterior, es necesario aclarar que la ETB no tiene oficializada o establecida una política institucional de RSE, esto según lo verificado en el portal institucional o página web de la Empresa donde no aparece el acto administrativo de su expedición, y convalidado con una solicitud, a cuya respuesta la Empresa

⁹ <http://www.hup.harvard.edu/catalog/AUSSEE.html>. Effective Management of Social Enterprises, Lessons from Businesses and Civil Society Organizations in Iberoamérica. Editorial coordination by Social Enterprise Knowledge Network (SEKN). Edited by James E. Austin, Roberto Gutierrez, Enrique Ogliastri and Ezequiel Reficco.

¹⁰ La ETB ha materializado su Responsabilidad Social a través de las siguientes acciones: Programas de Gestión Social, Masificación de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC: Portales Interactivos y alfabetización digital, Interacción Productiva con los grupos de interés y Sostenibilidad ambiental con la consolidación del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA-.

sostiene que desde el 2004 viene trabajando en el tema y que como resultado se tienen unos lineamientos de política.

En este sentido es pertinente aclarar que toda Empresa que tiene la voluntad de asumir una política institucional en materia de RSE, debe protocolizar y/o suscribir oficialmente el Pacto de adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas¹¹ el cual busca involucrar al sector privado en la estrategia mundial de desarrollo con el fin de alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio. Esto mediante la elaboración de una declaración sobre RSE y de Gestión de Mejores Prácticas Empresariales al interior de la Empresa, donde se determinen objetiva y específicamente las áreas y objetivos del pacto mundial a los cuales se adhiere y que asume en la Política Integral de Responsabilidad Social Empresarial y/o Corporativa, de acuerdo con sus grupos de interés.

De igual manera, cuando se oficializa una política institucional en materia de Responsabilidad Social Empresarial –RSE-. Esta se debe integrar en las herramientas de planeación tales como el Plan Estratégico Corporativo –PEC-, y sus actividades programadas en los objetivos estratégicos.

En materia de código del buen gobierno y ética corporativa la ETB para la vigencia 2009 diseñó e inició la implementación del proyecto “Ética Corporativa Un Beneficio Para Todos”, cuyo objetivo general es estructurar una cultura ética en la Empresa, que se refleje en cada una de las decisiones que se tomen y en las actividades que se desplieguen, en beneficio de los accionistas, trabajadores y toda la sociedad en general. Igualmente, el Código de Buen Gobierno de la Empresa se asume como un marco de acción de integridad ética Empresarial, lo cual es fundamental en el desarrollo de las acciones de la RSE.

En cumplimiento del proyecto de ética corporativa, se realizaron las siguientes actividades: Campaña de comunicación IAIA¹² sobre la carta de valores, Concurso sobre la selección de la frase ética para ETB, Entrega de la carta de valores a aproximadamente 3.500 trabajadores, capacitación a 2.230 trabajadores entre personal de planta y outsourcing, presentación de dos obras de teatro sobre la carta de valores, Rediseño de la página de la guía ética en IAIA.

¹¹ El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: 1) **derechos humanos**, 2) **estándares laborales**, 3) **medio ambiente** y 4) **anti-corrupción**. Por su número de participantes, varios miles en más de 100 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

¹² [International Association for Impact Assessment](http://www.iaia.org). (www.iaia.org). Asociación Internacional de Evaluación del Impacto.

En relación con el Talento Humano, se adelantaron las siguientes acciones: Programa Estratégico de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, Programa Somos –Subprograma Gestión de Cambio-, Campaña de la actualización de la historia laboral, Formación y entrenamiento, enfocado a los programas estratégicos, la carrera técnica y los programas de capacitación específica de acuerdo con las necesidades de las áreas.

Un aspecto negativo en materia de RSE es el rezago de la Empresa en materia de certificación de gestión de calidad de sus procesos administrativos, Certificación ISO 9001:2000 -Sistemas de Gestión de la Calidad-, y los Sistema de Gestión de Calidad ISO-14001¹³ y OHSAS 18001¹⁴.

Concepto de gestión Responsabilidad Social Empresarial.

A pesar de los avances en materia de acciones de responsabilidad social Empresarial al interior de la ETB, se observa que algunos de los programas que se determinan o establecen como cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa –RSE-¹⁵, obedecen más al acatamiento de políticas preestablecidas de orden nacional y local, tales como el Documento Agenda de Conectividad CONPES 3070 de 2000 y el Plan Nacional de TIC 2008 -2009, el Plan Maestro de Telecomunicaciones, la Agenda de Conectividad Distrital 2005 y 2020, el Plan de Desarrollo 2004-2008 “Bogotá Sin Indiferencia”, a través del Programa Bogotá Productiva proyecto prioritario Bogotá Conectada. Así como el desarrollo del PIGA en materia ambiental.

Sin embargo, también es necesario enfatizar que en la vigencia 2009 se cumplieron las metas establecidas en los citados programas, mediante acciones que beneficiaron especialmente a algunos capitalinos de los estratos 1 y 2, con lo cual la gestión en materia de RSE se puede considerar eficiente.

3.9 EVALUACION Y CONCEPTO SOBRE LA GESTIÓN AMBIENTAL

¹³ ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. La ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión medioambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

¹⁴ El estándar internacional OHSAS 18001 está basado en la norma británica British Standard - BS 8800 y fue desarrollada en respuesta a la necesidad de las empresas de cumplir con las obligaciones de salud y seguridad de manera eficiente.

¹⁵ Programa de Masificación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC-, (esto mediante los programas internet entre tod@s, Alfabetización Digital, Ciudad Bolívar Localidad Digital y Cundinamarca Región Digital), Programa de Inclusión Digital y Programa de Gestión Social y Desarrollo.

Una vez verificada la información de orden ambiental remitida por la ETB a esta Contraloría vía SIVICOF, en primera instancia se constato el cumplimiento del reporte de la información básica solicitada, sin embargo, posteriormente en desarrollo de la auditoria se pudo establecer que al convalidar la información se encontró que algunos ítems no cumplían con lo solicitado por no integrar la totalidad de la información de las diferentes sedes de la empresa, o por existir diferencias, información incompleta y cálculos errados, entre otros aspectos.

Por lo anterior se establecen los siguientes hallazgos administrativos.

3.9.1 Hallazgo administrativo por la cobertura parcial de las acciones ambientales establecidas en los programas del PIGA al interior de la entidad.

De la evaluación de la gestión ambiental al interior de la ETB, se encuentra que del desarrollo y/o avance de los planes y diferentes programas de orden ambiental en cumplimiento de su Plan de Gestión Ambiental -PGA- y acciones en cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA-, la empresa solamente está reportando información de la sede administrativa ubicada en el centro de Bogotá (por ejemplo: la información sobre los consumos de agua, energía y disposición de residuos sólidos ordinarios y de material reciclable, entre otros), sin tener en cuenta en su totalidad la información de las restantes 44 sedes de la Empresa en el Distrito Capital. Lo anterior se evidencia con las facturas, y los pie de página de los cuadros de reporte de los consumos y valores pagados, donde se manifiesta que “Nota: Estos consumos son de la sede Administrativa de ETB”. Como ejemplo en la siguiente tabla, tomado de lo reportado en SIVICOF.

TABLA 28
CONSUMOS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

AÑO	CONSUMO PROMEDIO ANUAL M ³	DIFERENCIA ANUAL M3	VR/AÑO MILES DE \$	DIFERENCIA ANUAL MILES DE \$
2007	1.464,3	-29,2	\$ 45.687	\$ 5.395
2008	1.179,3	-285,000	\$ 45.878	\$ 191
2009	1.276,2	96,90	\$ 58.362	\$ 12.484

Fuente: Datos ETB vía SIVICOF. Nota: Estos consumos son de la Sede Administrativa de ETB

Igualmente, lo anterior se corroboró por parte de la empresa como respuesta al requerimiento del oficio de esta contraloría No. 130200-ETB-047 de Mayo 5 de 2010, en el cual se pregunta “Finalmente, es necesario que se explique, el por que no se ha efectuado el diagnostico ambiental de las centrales y otras sedes de la ETB en Bogotá, y por que no se incluyen estas en el acopio de información requerida de la empresa, en casos como el desarrollo de los programas y planes de acción contemplados en el PIGA.” A lo cual la empresa responde mediante con el oficio No. 02-ETB-196-10 de mayo 10 de 2009

lo siguiente: *“Esta actividad no se desarrollo en el año 2009 debido a que nuestros esfuerzos fueron enfocados en otras actividades incluidas en el plan de acción del año 2009. Sin embargo...”*

Es evidente que la empresa no ha efectuado el diagnóstico o caracterización ambiental de la totalidad de sus sedes, para incluir las acciones de carácter ambiental en su PGA y consolidar la totalidad de la información relacionada con el tema. De lo anterior, se deduce que la información reportada a esta Contraloría es parcial e incompleta y que por lo tanto no refleja la realidad de la situación ambiental actual de la ETB.

3.9.2 Hallazgo administrativo de control interno, por el reporte de información no confiable.

Una vez verificada la información reportada por la ETB vía SIVICOF y contrastada con soportes entregados por las áreas encargadas de la misma, se encuentran diferencias en los factores y valores determinados.

Para el caso de los reportes del consumo de energía, dicho consumo se debe reportar en Kw/h Kilovatios/hora de energía como unidad de medida, sin embargo la empresa reporta en KW¹⁶ (kilovatios) que es medida de potencia y no de consumo. De igual manera, el valor del consumo anual, que reporta la empresa se define en miles de pesos y se incluyen los siguientes valores para las vigencias 2007: 2.523.326.700; 2008: 2.562.330.900; 2009: 2.355.845.700, valores, que al llevarlos a pesos hacen que los costos de los consumos no sean reales. Al corroborar dichas cifras frente a lo facturado, se deduce que los valores se encuentran en pesos.

Lo anterior, se corroboró por parte de la empresa como respuesta al requerimiento del oficio de esta Contraloría No. 130200-ETB-047 de Mayo 5 de 2010, en el cual se pregunta *“Se requiere se defina y/o aclare la información reportada vía SIVICOF de la cuenta anual vigencia 2009, dado que lo solicitado por esta Contraloría, es el consumo en Kw/h Kilovatios/hora de energía. Lo anterior, teniendo en cuenta que la información se reporta en KW (kilovatios) que es medida de potencia y no de consumo. De igual manera, se solicita se aclare y precise lo correspondiente al valor en pesos del consumo anual, ya que este se reporta en miles de pesos y se incluyen los siguientes valores para las vigencias 2007: 2.523.326.700; 2008: 2.562.330.900; 2009: 2.355.845.700, valores, que al llevarlos a pesos hacen que los costos de los consumos no sean reales.”*

A lo cual la empresa responde con el oficio No. 02-ETB-196-10 de mayo 10 de 2009 lo siguiente: *“El formato reportado vía SIVICOF fue tomado de la página de la Contraloría de Bogotá, y allí especifica reportar el consumo promedio anual en Kw de energía. Sin embargo,*

¹⁶ El **kilovatio** (símbolo Kw), igual a mil vatios, se usa habitualmente para expresar la potencia de motores y la potencia de herramientas y máquinas. Un kilovatio es equivalente a 1,35984 caballos de vapor.

aclaremos nuevamente como lo indicamos en el correo electrónico enviado el pasado 23 de abril el cual adjunto en medio magnético el Anexo G, el consumo de energía reportado por la Dirección de Inmuebles y escrito en el formato reportado a la Contraloría es Kw/h y es el total para el año 2009 en la sede Administrativa.

Igualmente ratificamos y aclaramos, que el valor en pesos del consumo anual para las vigencias 2007, 2008, y 2009 reportado en el formato, fue consignado en pesos (\$) y no en miles de pesos (\$) como lo solicitaban.

TABLA 29
CONSUMOS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

AÑO	CONSUMO PROMEDIO ANUAL KW	DIFERENCIA ANUAL KW	VR/AÑO MILES DE \$	DIFERENCIA ANUAL MILES DE \$
2007	8.411.089,0	1.317.631,00	\$ 2.523.326.700	\$ 395.289.300
2008	8.541.103,0	130.014,0	\$ 2.562.330.900	\$ 39.004.200
2009	9.060.954,0	519.851,0	\$ 2.355.854.700	-206.476.200,0

Fuente: Datos ETB

Nota: Estos consumos son de la Sede Administrativa de ETB

De otra parte, una vez verificados los soportes relacionados con el consumo y los valores pagados por este (facturas), se observa una diferencia entre lo totalizado por consumos y valores pagados vs., lo reportado a esta Contraloría vía SIVICOF.

A lo anterior, la respuesta de la entidad fue la siguiente: *“La diferencia existente entre lo facturado en consumo y lo realmente reportado a la Contraloría radica en que el valor total de lo facturado del mes es dividido por el valor de los Kw/h, es decir, que el consumo de ese mes es el resultado de la operación anterior. Por lo anterior, los valores pueden presentar diferencias con respecto al consumo de la factura, dado que el valor arrojado incluye las contribuciones y demás conceptos de facturación.”*

Igualmente, también se responde lo siguiente: *“Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección de Inmuebles ha rectificado la información de la siguiente manera para la vigencia 2009, tomando los valores directamente de las facturas adjuntas en medio magnético en el anexo H. Facturas de energía Vigencia 2009. Sede Administrativa.”*

Una vez verificados los valores y efectuados los cálculos sobre las facturas, se llegó a la información de la tabla siguiente para la vigencia 2009.

TABLA 30
CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA ETB 2009

AÑO	CONSUMO ANUAL KW/h	VR/AÑO MILES DE \$
2009	9.353.721,0	\$ 2.382.391,3

Fuente: Cálculos Auditor Contraloría.

Lo cual difiere con la siguiente tabla de acuerdo a lo reportado en el oficio de respuesta No. 02-ETB-196-10 de mayo 10 de 2009, dado que lo reportado es el consumo anual y no el consumo promedio anual y además las cifras no coinciden.

TABLA 31
CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA ETB 2009

AÑO	CONSUMO PROMEDIO ANUAL KW/h	VR/AÑO MILES DE \$
2009	9.309.248,32	\$ 2.369.516,61

Fuente: Dirección de Inmuebles. Gerencia de Servicios Administrativos.

Como se puede apreciar los valores son diferentes a los inicialmente reportados. Posteriormente, ya con el cálculo sobre las facturas, se consolido en la siguiente tabla:

TABLA 32
CONSOLIDADO DE CONSUMOS DE ENERGÍA Y VALORES PAGADOS EN MILES ETB 2007-2009

AÑO	CONSUMO ANUAL KW/h	DIFERENCIA ANUAL KW/h	VR/AÑO MILES DE \$	DIFERENCIA ANUAL MILES DE \$
2007	8.477.831,0		\$ 1.711.334	
2008	8.609.207,0	131.376,00	\$ 2.059.563	\$ 348.229,5
2009	9.353.721,0	744.514,00	\$ 2.382.291	\$ 322.728,3

Fuente: Datos Dirección de Inmuebles. Gerencia de Servicios Administrativos.

Que como se puede apreciar es totalmente diferente a la información reportada previamente.

En el caso de la información del consumo de agua, se reportó inicialmente la siguiente información vía SIVICOF.

TABLA 33
CONSUMOS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

AÑO	CONSUMO PROMEDIO ANUAL M ³	DIFERENCIA ANUAL M3	VR/AÑO MILES DE \$	DIFERENCIA ANUAL MILES DE \$
2007	1464,3	-29,2	\$ 45.687	\$ 5.395
2008	1179,3	-285,000	\$ 45.878	\$ 191
2009	1276,2	96,90	\$ 58.362	\$ 12.484

Fuente: Datos ETB vía SIVICOF

Adiciones las filas requeridas para el suministro de la información

Nota: Estos consumos son de la Sede Administrativa de ETB

Sin embargo, al verificar los datos reportados por el área correspondiente, se encuentra que el promedio anual está mal establecido, ya que lo que se reporta es

el promedio anual de facturación (que es bimestral), es decir el factor divisor es 6, que es el periodo de facturación, y no es el promedio anual, cuyo factor divisor sería 12 como número de meses del año.

De igual manera al efectuar los cálculos sobre el cuadro reportado por la líder ambiental, como la información oficial reportada a la Secretaria Distrital de Ambiente –SDA-, como información al PIGA, se obtendría el siguiente cuadro como promedio de consumo anual:

TABLA 34
CONSUMOS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

AÑO	CONSUMO PROMEDIO ANUAL M ³	DIFERENCIA ANUAL M3	VR/AÑO MILES DE \$	DIFERENCIA ANUAL MILES DE \$
2007	732,2	-175,0	\$ 45.687	\$ 5.395
2008	589,7	-1.710,0	\$ 45.878	\$ 191
2009	638,1	581,0	\$ 58.362	\$ 12.484

Fuente: Datos ETB vía SIVICOF

Adicione las filas requeridas para el suministro de la información

Nota: Estos consumos son de la Sede Administrativa de ETB

Como se puede observar, los valores promedio difieren de los reportados inicialmente en SIVICOF, de otra parte, la diferencia anual en m³ que se calcula sobre el total del consumo anual, también difiere de las cifras reportadas inicialmente por la ETB.

Teniendo en cuenta la información entregada, se procede a hallar el consumo anual y las diferencias anuales obteniéndose el siguiente cuadro:

TABLA 35
CONSUMOS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

AÑO	CONSUMO ANUAL EN M3	DIFERENCIA ANUAL EN M3	VALOR AÑO En Miles de Pesos	DIFERENCIA ANUAL En Miles de pesos
2006	8.961		14.721,6	
2007	8.786	-175	45.687,0	30.965,4
2008	7.076	-1.710	45.878,0	191,0
2009	7.657	581	58.362,0	12.484,0

Fuente: Datos ETB vía SIVICOF

Nota: Estos consumos son de la Sede Administrativa de ETB

Como se puede apreciar, las diferencias anuales en cuanto al consumo en m³, también difieren de las reportadas inicialmente vía SIVICOF.

Ante la anterior situación, posteriormente mediante oficio de esta Contraloría No. 130200-ETB-047 de Mayo 5 de 2010, se pregunta: *“En materia de consumo de agua, se solicita se aclaren los valores reportados como consumo promedio anual, ya que una vez verificada la cifra reportada, esta no es coherente con dicho enunciado, dado que lo reportado es el consumo bimensual. Definir consumo total anual y valor facturado anual para las vigencias 2007, 2008 y 2009. Se solicita el envío de copias de los soportes de consumos de agua (facturas) de la vigencia 2009”. A lo anterior, la empresa responde “La información reportada en el informe de la Contraloría fue la enviada por la Dirección de Inmuebles. Sin embargo, se llevo a cabo la revisión y la dirección de inmuebles ha rectificado la información enviando lo siguiente.”*

TABLA 36
CONSUMO DE AGUA ETB 2007-2009

AÑO	CONSUMO TOTAL ANUAL M3	VALOR MILES DE \$
2007	13.289	\$45.687
2008	15.150	\$45.877
2009	14.493	\$51.672

Fuente: Dirección de Inmuebles. Gerencia de servicios administrativos

Comparando el primer cuadro reportado en SIVICOF frente a este último, solo coincide el valor del consumo de la vigencia 2007: \$45.687. Además las cifras reportadas por la líder ambiental, como la información oficial reportada a la SDA como información al PIGA tampoco coinciden con este último cuadro. Con lo anterior, se generó una mayor incertidumbre en cuanto a las cifras o datos reales.

En materia de residuos sólidos, mediante el oficio No. 130200-ETB-047 de Mayo 5 de 2010 de esta Contraloría se solicitó, *“aclarar si en la información reportada vía SIVICOF de la cuenta anual vigencia 2009, se reportó y/o incluyó en el volumen del material anual reciclado, los 60 vehículos obsoletos que se comercializaron por parte de la empresa como chatarra.”*

A lo anterior la ETB, mediante el oficio No. 02-ETB-196-10 de mayo 10 de 2009 responde lo siguiente. *“En la información reportada vía SIVICOF de la cuenta anual de la vigencia 2009, no se incluyó el volumen del material anual reciclado, derivados de los 60 vehículos chatarrizados”.* En este caso, se debe destacar que por este proceso se generaron unos ingresos de 162,4 millones de pesos para la empresa.

De otra parte, de la información reportada vía SIVICOF Formato CBN-1114 INFORMACIÓN AMBIENTAL EXTERNA – PROYECTOS DE INVERSIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA, se reporta un cuadro con los siguientes datos:

TABLA 37
ETB PROYECTOS DE INVERSIÓN OBRAS DE INFRAESTRUCTURA 2009

INVERSIÓN	
RUBRO PRESUPUESTAL	Miles de \$
331130029	20.546
331130028	21.413
331130027	27.08
331130032	27.08

Fuente: Datos ETB vía SIVICOF

Sin embargo, una vez consultados los proyectos correspondientes, se encuentra que dichas cifras están expresadas en millones y no en miles; por ejemplo, el total invertido o valor real del proyecto No. 331130028 fue de 21.413.907.876,65 pesos o 21.413,9 millones de pesos. Además, se expresa por parte de la empresa mediante una nota que: *“La inversión realizada en los proyectos de obras de infraestructura relacionados en el cuadro anterior, involucran todas las actividades necesarias para su cumplimiento. La inversión realizada por las actividades ambientales en cada uno de ellos está incluida en la inversión total. Adicionalmente esta inversión fue ejecutada a nivel nacional y local.”* Evidenciando con lo anterior, la falta de claridad sobre las actividades y costos ambientales que se deben desagregar de cada uno de los proyectos que inciden sobre el medio ambiente, labor que es posible con una adecuada programación y gestión de los proyectos.

En general por las deficiencias detectadas, la baja cobertura de la aplicación de los programas y planes del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA- y por las fallas en el sistema de control interno, en cuanto a la verificación y control (autocontrol) de los procedimientos ambientales, se considera que la gestión ambiental es deficiente, ya que esta no refleja la realidad de la situación ambiental actual de la ETB.

En desarrollo de los objetivos, planes, programas y acciones del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA- componente interno, la ETB tiene conocimiento de la normatividad ambiental aplicable a su interior, teniendo identificada la legislación a nivel nacional, regional y local que le es aplicable. En los aspectos normativos la empresa ha buscado dar cumplimiento a la legislación y los requerimientos de autoridades ambientales, pero pese a que en general se cumple con la normatividad relacionada con los temas ambientales, no se acoge y actualiza de manera oportuna la reglamentación o legislación ambiental en temas como la figura del gestor ambiental y políticas de reducción de costos ambientales¹⁷, entre otras.

¹⁷ Acuerdo 333 de 2008 “Política de reducción de costos ambientales en las Entidades del Distrito Capital y se crea la figura del gestor”; Decreto 243 de 2009 de la Alcaldía de Bogotá “Por el cual se reglamenta la figura del Gestor

Una vez evaluados los aspectos administrativos de planeación en la gestión ambiental se estableció que la ETB cuenta con una política ambiental la cual hace parte del PIGA, sin embargo, por lo manifestado por la propia empresa, esta no ha sido comunicada a la totalidad de sus colaboradores.

Desde el punto de vista administrativo y de gestión, a pesar que la empresa asumió como compromiso el cumplimiento del Objetivo del Milenio No. 7, el cual se asocia con garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, para la ETB es una falencia la falta de la certificación de calidad de sus procesos de tipo administrativo, ambiental y de seguridad industrial, Certificación ISO 9001:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad -, Sistema de Gestión de Calidad ISO-14001 Sistema de Gestión Ambiental¹⁸ y OHSAS 18001¹⁹.

La gestión ambiental de la ETB en la vigencia 2009 presentó algunas deficiencias, como el caso de la baja cobertura de los planes y programas de la gestión ambiental de orden interno en cumplimiento del PIGA, ya que la ETB cuenta actualmente con 45 sedes en el Distrito Capital (esto sin contar con las demás sedes en otras ciudades), incluyendo la sede administrativa del centro, las subcentrales y los colegios. Sin embargo, en la programación y avance del PIGA la ETB sólo reporta datos de su sede administrativa (casos de consumos de agua y energía) y en algunos casos de varias de sus sedes (casos de Residuos sólidos), pero nunca de la totalidad de sus sedes.

Es evidente que a la fecha la empresa no ha efectuado el diagnóstico o caracterización ambiental de la totalidad de sus sedes²⁰, para vincularlas posteriormente al desarrollo de los planes, programas y acciones de carácter ambiental de su Plan de Gestión Ambiental –PGA- y Plan Institucional de Gestión

Ambiental” y Decreto 1299 de 20098 de la Secretaría Distrital de Ambiente, “Por la cual se reglamenta el Departamento de Gestión Ambiental en las empresas a Nivel Industrial.”

¹⁸ **La ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental.** Requisitos con orientación para su uso. La ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión medioambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos. Ver en: <http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandaresesquemas/ISO-14001/>.

¹⁹ El estándar internacional **OHSAS 18001** está basado en la norma británica British Standard - BS 8800 y fue desarrollada en respuesta a la necesidad de las empresas de cumplir con las obligaciones de salud y seguridad de manera eficiente. OHSAS 18001 es la especificación de evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente. **OHSAS 18001 se ha concebido para ser compatible con ISO 9001 e ISO 14001 a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad.** Ver en: <http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares esquemas/OHSAS-18001/>.

²⁰ Al cierre de la vigencia 2009, sólo se ha caracterizado la sede Administrativa –sede centro-.

Ambiental –PIGA-, y cumplir con la consolidación de la totalidad de la información relacionada con los logros ambientales de la empresa.

De lo anterior, se deduce que la información reportada a esta Contraloría para la vigencia fue parcial e incompleta y que por lo tanto no refleja la realidad de la situación ambiental actual de la ETB. Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que la empresa reporte la totalidad de la información de su gestión ambiental para que la situación de dicha gestión sea objetiva, esto en cumplimiento del Acuerdo 19 de 1996 Por el cual se establece el PIGA, y el Decreto 456 de 2008 *“Por el cual se reforma el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*, en razón a que dicha normatividad no establece excepciones o entregas parciales de información por parte de las entidades, que como en el caso de la ETB solamente reporta información de su área administrativa.

Además, es evidente que el reporte inicial de información no fue confiable, ya que en el transcurso de la presente auditoria ambiental se detectaron diversas deficiencias, considerándose, que al interior de la ETB no se tiene el debido cuidado a la hora de verificar y validar las cifras que se deben reportar a esta Contraloría, presentándose diferencias en los cálculos y valores reportados, inconsistencias en las cifras, e información incompleta, además no se tiene en cuenta el tipo de factor o unidad que se debe reportar., Kw/h, consumos promedio, valores en pesos o en miles, entre otros, denotando fallas en el sistema de control interno, en cuanto a la verificación y control (autocontrol).

Lo anterior, eclipsa en parte el cumplimiento de las acciones de orden operativo en desarrollo de los diferentes programas y actividades en función de sus compromisos de tipo ambiental de la vigencia 2009, que para el caso del PIGA, presentó unos indicadores de cumplimiento del 95,8%, que sin embargo, como ya se observó previamente, no incluye a la totalidad de las sedes de la Empresa en el Distrito Capital.

En la parte operativa, se evidencio que no existe una adecuada evaluación, registro, almacenamiento y control de los residuos sólidos aprovechables dado que en su manejo y comercialización no se tienen en cuenta todas las sedes de la empresa, a pesar de contar con un centro de acopio o bodegaje en Engativa. Además existe un vacío en cuanto al manejo de residuos peligrosos en cuanto a estrategias de manejo, almacenamiento y disposición final, factores que no se contemplan en un protocolo y/o Plan integral de Manejo de Residuos. Paradójicamente, en materia de inversión en la vigencia 2009, cabe destacar que los ingresos de la ETB por la comercialización de residuos sólidos aprovechables (372,9 millones) fue mayor a las inversiones reportadas por la empresa en materia ambiental (199,3 millones).

ACCIONES CIUDADANAS:

La Contraloría de Bogotá a su vez como ente de Control Fiscal, dio respuesta a las peticiones y quejas (DPCs) en los términos que exige la Ley, referente a quejas presentadas por la ciudadanía respecto a la gestión de la Empresa y en relación a la calidad y oportunidad en la prestación del servicio, se respondieron los siguientes derechos de petición así, Derecho de Petición No. 103-10 Instaurado por el señor OSCAR GUSTAVO PENAGOS en calidad de Presidente del Sindicato de trabajadores de la ETB SA ESP, solicitando investigación, previa petición fundamentada en el derecho de petición, para que se revise y evalúe e investigue la adquisición de unos terrenos en el cual se construyo un nodo o antena y a la fecha de la presentación de la petición, no se ha puesto en funcionamiento.

Derecho de Petición No. 188-10 interpuesto por el señor OSCAR GUSTAVO PENAGOS en calidad de Presidente del Sindicato de trabajadores de la ETB SA ESP, solicito investigación, previa petición fundamentada en el AZ, se conoció en el seguimiento a lo solicitado, que el petente no es claro en las peticiones solicitadas a la empresa, incumpliendo en el contenido que debe tener las peticiones escritas, como lo demanda el art.5 del C.C.A. en su numeral 3 y 5 y que además, violo el acuerdo convencional del acta No. 2009-2012 específicamente en el acápite IV.

Por otra parte es preciso aclarar, que el certificado de gerencia, existencia y representación legal de la ETB, expedido por la cámara de comercio de Bogotá, le confiere poder amplio y suficiente al DR. ISAM HAUCHAR AGUDELO en calidad de Vicepresidente Comercial para que en nombre de la Empresa de Telecomunicaciones S.A. ESP, ejerza todas las actividades de carácter contractual y post contractual, en todos los contratos que celebre para la adquisición de bienes y servicios y que tengan directa relación con las funciones de su área y suscribirá todas modificaciones, prorrogas, adiciones, renovaciones, y en general todas las actividades inherentes a la actividad contractual. Al igual agregar que la ETB, no realiza contratos de prestación de servicios con personas naturales si no con empresas legalmente constituidas. Por lo anterior esta auditoria concluye no amerita abrir investigación, por este ente de control.

Derecho de petición No. 459 – 10 interpuesto por el JOSE CIPRIANO LEÓN, donde solicito investigación, previa petición fundamentada en el derecho de petición, para que se revise y evalúe e investigue un presunto detrimento patrimonial causado por depreciaciones registradas como costo de ventas, a lo cual se le dio respuesta aclarando el manejo que de acuerdo a la normatividad contable, la Empresa le dio a este rubro.

4. HALLAZGOS

ANEXO 1

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR	REFERENCIACIÓN
ADMINISTRATIVOS	15		3.6.1.; 3.6.2.1.; 3.6.2.2.; 3.6.3; 3.6.4; 3.6.6.1; 3.6.6.2; 3.6.7.; 3.6.8.; 3.6.9.1; 3.6.9.2; 3.6.9.3; 3.7.8.; 3.9.1; 3.9.2
FISCALES	2	\$1.055.425.185.80	3.6.7; 3.7.8
DISCIPLINARIOS	2		3.6.7; 3.7.8
PENALES	1		3.6.7