



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

INFORME DE AUDITORÍA  
MODALIDAD DESEMPEÑO

CÓDIGO 265

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

Período Auditado 2014 a 2016

DIRECCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

Bogotá D.C., Diciembre de 2016

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 No. 26A-10

PBX 335888



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CARTA DE CONCLUSIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA</b> .....	<b>8</b>
2.2.1 <i>Muestra de Auditoría - Gestión Contractual</i> .....	8
2.2.2 <i>Muestra de Auditoría – Multas y Sanciones</i> .....	10
<b>3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 GESTION CONTRACTUAL</b> .....	<b>10</b>
3.1.1 <i>Contrato 4600012968 Contact Center Américas S.A</i> .....	10
3.1.1.1 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de Responsabilidad - funciones asignadas al supervisor - Contrato 4600012968</i> .....	12
3.1.2 <i>Contrato No 4600012970 Contact Center Américas S.A</i> .....	13
3.1.2.1 <i>Hallazgo administrativo con Incidencia Fiscal por pagos injustificados de comisiones - Contrato No 4600012970</i> .....	15
3.1.2.2 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de Responsabilidad - funciones asignadas al supervisor - Contrato 4600012970</i> .....	18
3.1.3 <i>Contrato 4600014656 suscrito con Contact Center Américas S.A.:</i> .....	22
3.1.3.1 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de Planeación y de responsabilidad – Carencia de estudio de mercado – Contrato 4600014656</i> .....	24
3.1.3.2 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de Responsabilidad - Incumplimiento de indicadores - Contrato 4600014656</i> .....	24
3.1.3.3 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de responsabilidad - desvió del tráfico a proveedor alternativo - Contrato 4600014656:l</i> .....	25
3.1.3.4 <i>Hallazgo Administrativo por incumplimiento al principio de Responsabilidad - en cuanto a las obligaciones contractuales y al Acuerdo de Accionista - Contrato 4600014656:</i> .....	25
3.1.4 <i>Contrato 4600014657 suscrito con Contact Center Américas S.A</i> .....	26
3.1.4.1 <i>Hallazgo administrativo por Incumplimiento a los principios de Planeación y el de Responsabilidad -Carencia estudio. de mercado - Contrato 4600014657:</i> .....	28
3.1.4.2 <i>Hallazgo administrativo por Incumplimiento al Principio de Economía y de Responsabilidad - por no reducción del precio unitario en la tarifa y por ausencia de solicitud para abrir proceso con empresas que presten el servicio de Call Center - Contrato 4600014657</i> .....	29
3.1.4.3 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento al Principio de Responsabilidad - por incumplimiento de los indicadores - Contrato 4600014657</i> .....	30
3.1.4.4 <i>Hallazgo Administrativo por Incumplimiento al principio de Responsabilidad - por desvió de tráfico a proveedor alternativo - Contrato 4600014657</i> .....	30
3.1.4.5 <i>Hallazgo Administrativo por incumplimiento al Principio de Responsabilidad - por incumplimiento a las obligaciones contractuales y al Acuerdo de Accionistas - Contrato 4600014657</i> .....	31
3.1.5 <i>Contrato 4600014724 ACECO TI S.A</i> .....	31
3.1.5.1 <i>Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de planeación por la cantidad de observaciones o actualizaciones presentadas en las adendas - Contrato 4600014724</i> .....	31

3.1.5.2 Retirada - Falta de evidencia de la evaluación financiera de la oferta - Contrato 4600014724.....	32
3.1.5.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de planeación contractual (términos de referencia) - - Contrato 4600014724.....	34
3.1.5.4 Hallazgo administrativo por incumplimiento de los principios de planeación, responsabilidad, por el estado actual en el que se encuentra la obra objeto del CONTRATO 4600014724 de 2015. ....	36
3.1.6 Contrato 4600014501 DATACENTER CONSULTORES S.A.....	58
3.1.6.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por incumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, por falta de evidencia de la evaluación financiera de la oferta - Contrato 4600014501. ....	60
3.1.6.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de planeación contractual (términos de referencia) - Contrato 4600014501. ....	61
3.1.6.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad en el ejercicio de supervisión - Contrato 4600014501. ....	63
3.1.6.4 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de transparencia en la supervisión - Contrato 4600014501. ....	64
3.1.7 Contrato 4600012807 suscrito con L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA. ....	65
3.1.7.1 Retirada - Incumplimiento de los principio de planeación y escogencia objetiva del mejor oferente en la fase precontractual de evaluación de ofertas y verificación de requisitos para firma del contrato. - Contrato 4600012807. ....	67
3.1.8 Contrato 4600012922 Representación judicial ante Tribunal de Arbitramento COMCEL...68	
3.1.8.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600012922.....	70
3.1.8.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad en el proceso de evaluación de las ofertas - Contrato 4600012922 .....	71
3.1.8.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad en el proceso de supervisión - Contrato 4600012922. ....	72
3.1.9 Contrato 4600014435 Estudio Asesorías Profesionales S.A.S. (Contencioso). ....	72
3.1.9.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014435.....	74
3.1.9.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento de los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014435.....	75
3.1.10 Contrato 4600014707 con Díaz & Díaz Group S.A.S. ....	75
3.1.10.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014707.....	78
3.1.10.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014707.....	79
3.1.10.3 Hallazgo administrativo por vulneración al principio de responsabilidad - Contrato 4600014707.....	80
3.1.11 Contrato 4600014742 con ESTUDIO ASESORÍAS PROFESIONALES S.A.S. ....	81
3.1.11.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014742.....	82

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

3.1.11.2	<i>Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014742</i> .....	83
3.1.11.3	<i>Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad durante la supervisión - Contrato 4600014742</i> .....	84
<b>3.2</b>	<b>MULTAS Y SANCIONES</b> .....	<b>85</b>
3.2.1	<i>Hallazgo Administrativo con Incidencia Fiscal – Multas establecidas</i> .....	85
<b>ANEXO</b>	.....	<b>88</b>

## 1. CARTA DE CONCLUSIONES

Bogotá D.C., Diciembre 22 de 2016

Doctor

**JORGE CASTELLANOS RUEDA**

Presidente

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. –ESP.

Ciudad

Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría de Bogotá D.C., con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política, el Decreto Ley 1421 de 1993, la Ley 42 de 1993 y la Ley 1474 de 2011, practicó auditoría de desempeño a la entidad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. –ESP. vigencias 2014, 2015 y 2016, a través de la evaluación de los principios de eficiencia y eficacia con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el área actividad o proceso examinado.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría de Bogotá D.C. La responsabilidad de la Contraloría consiste en producir un Informe de auditoría desempeño que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría, consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el área, actividad o proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría de Bogotá D.C.

### CONCEPTO DE GESTIÓN SOBRE EL ASPECTO EVALUADO

La Contraloría de Bogotá D.C. como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en las políticas, asuntos, programas, proyectos, procesos, áreas o actividades de carácter específico o transversal, de interés o relevancia auditados, cumple con los principios evaluados de eficiencia y eficacia, excepto por los hallazgos contenidos en el presente informe.

Como resultado de la auditoría realizada se destacan los siguientes aspectos:

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

Detrimiento patrimonial por valor de \$2.717.937.725,00, correspondiente al pago de comisiones no pactadas y multas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC por incumplimientos reiterados al régimen de protección al usuario en cuanto a niveles mínimos de servicio, así como por silencios administrativos positivos imputables a la Empresa.

Incumplimiento a los principios de Planeación, Economía y Responsabilidad para la celebración ejecución y cierre de contratos, temas tratados específicamente en cada uno de los siguientes numerales del informe.

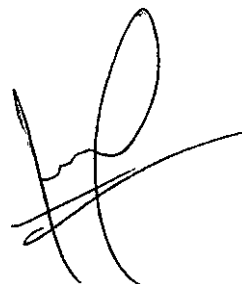
**PRESENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

A fin de lograr que la labor de control fiscal conduzca a que los sujetos de vigilancia y control fiscal emprendan acciones de mejoramiento de la gestión pública, respecto de cada uno de los hallazgos comunicados en este informe, la entidad a su cargo, debe elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas en el menor tiempo posible y atender los principios de la gestión fiscal; documento que debe ser presentado a la Contraloría de Bogotá, D.C., a través del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal –SIVICOF- dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación de este informe, en la forma, términos y contenido previsto en la normatividad vigente, cuyo incumplimiento dará origen a las sanciones previstas en los artículos 99 y siguientes de la ley 42 de 1993.

Corresponde, igualmente al sujeto de vigilancia y control fiscal, realizar seguimiento periódico al plan de mejoramiento para establecer el cumplimiento y la efectividad de las acciones para subsanar las causas de los hallazgos, el cual deberá mantenerse disponible para consulta de la Contraloría de Bogotá, D.C., y presentarse en la forma, términos y contenido establecido por este Organismo de Control.

El anexo a la presente Carta de Conclusiones contiene los resultados y hallazgos detectados por este órgano de Control.

Atentamente,



**JUAN CAMILO LOAIZA ORTIZ**  
Director Técnica de Servicios Públicos(EF)

Revisó: Subdirector de Fiscalización o Gerente  
Elaboró: Equipo Auditor

## 2. ALCANCE Y MUESTRA DE AUDITORÍA

### 2.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló para las vigencias 2014 a 2016, evaluando el manejo adecuado y eficiente de los recursos físicos y tecnológicos de la empresa a través de la contratación para servicios de Back-office con su principal proveedor y filial, pago de multas y sanciones derivadas de esta relación, contratación relacionada con el proyecto DATACENTER ALMA y apoyo jurídico para la defensa de intereses de la organización.

### 2.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

#### 2.2.1 Muestra de Auditoría - Gestión Contractual

Se efectuó análisis de la contratación desde el punto de vista del cumplimiento del objeto contractual de la siguiente muestra:

**CUADRO 1  
MUESTRA DE CONTRATACIÓN**

Cifras en pesos

Ítem	No. Contrato	Objeto	Valor en pesos	Alcance	Justificación de la selección del contrato	Auditor Responsable	Fecha programada inicio evaluación	Fecha programada de terminación evaluación	Seguimiento (Fecha programada y responsable)
1	4600012970	Servicio de gestión y administración de sus operaciones de contact center (telefónicas y virtuales) de ventas bajo la modalidad outsourcing para su segmento de clientes hogares y personas (excepto para la operación de contact center de asistido de ETB, la cual debe ser gestionada por el proveedor en la modalidad insourcing, de acuerdo con el alcance y los requerimientos técnicos definidos por ETB y de conformidad con los términos de referencia incluidos en la oferta presentada el día 27 Junio de 2013.	\$ 14.689.681.178	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Mayor cuantía e importancia para la gestión del negocio	Luz Stella Bernal & Diana Roció Olivares	07/10/2016	04/11/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
2	4600014656	La prestación de servicios de gestión y administración de operaciones de centros de contacto (telefónicas y virtuales) de ventas, para el segmento de clientes hogares y personas y torre multifuncional segmentos hogares y personas, corporativo y grandes clientes, bajo la modalidad outsourcing, excepto para la operación de asistido de ETB, la cual debe ser gestionada por el proveedor en la modalidad insourcing, de acuerdo con el alcance del servicio y condiciones previstas en los términos de referencia.	\$ 43.606.316.596	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Mayor cuantía e importancia para la gestión del negocio	Luz Stella Bernal & Diana Roció Olivares	07/10/2016	04/11/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
3	4600014657	Prestación del servicio de gestión y administración de operaciones de centros de contacto (telefónicas y virtuales) de solicitudes, reclamos, retención, fidelización, recuperación, ventas, soporte y acceso remoto, bajo la modalidad outsourcing para los segmentos hogares y personas de etb, que incluye el segmento de micro, pequeña y mediana empresa y negocios; de acuerdo con el alcance del servicio y condiciones previstas en los términos de referencia, en la oferta, y de conformidad con el manual de contratación de etb.	\$ 76.205.443.758	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Mayor cuantía e importancia para la gestión del negocio	Luz Stella Bernal & Diana Roció Olivares	08/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
4	4600012968	Servicio de operaciones telefónica y virtual de etb del segmento hogares y personas de etb, que incluye a su vez el segmento de micro y pequeña empresa, mipes, (en adelante operaciones de centro de contacto), de acuerdo con el alcance y los requerimientos técnicos	\$ 31.961.277.744	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Mayor cuantía e importancia para la gestión del negocio	Luz Stella Bernal & Diana Roció Olivares	08/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector





CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”

		definidos por etb y de conformidad con los términos de referencia incluidos en la oferta presentada el día 27 de junio de 2013.							
5	4600012807	El servicio de consultoría con el objeto de determinar si los terrenos de ETB, localizados en Guaymaral, en Tibabuyes y en la calle 12 con carrera 33 en los cuales se planea el nuevo datacenter cumple con los requisitos exigidos por el UI y L para la obtención de las certificaciones Tier III y/o IV	\$ 25.519.988	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Mayor cuantía e importancia para la gestión del negocio	John Freddy Sánchez & Luis Fernando Barrero	07/10/2016	11/11/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
6	4600014724	Implementación del nuevo Data Center de ETB, incluida la ejecución de obras civiles, el suministro de bienes, los servicios de instalación, configuración, pruebas, estabilización y puesta en funcionamiento	\$ 30.847.000.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	DPC-1378-16	John Freddy Sánchez & Luis Fernando Barrero	07/10/2016	11/11/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
7	4600014501	(i)La asesoría para el diseño e Ingeniería detallada, elaboración de los términos de referencia técnicos, y el acompañamiento durante el proceso de evaluación de las ofertas recibidas dentro del proceso de selección que adelantará ETB para la implementación del nuevo Centro de Datos de ETB, y (ii) los servicios de interventoría para la implementación del data center y commissioning de conformidad con la asesoría descrita en el numeral (i), y con el fin de obtener la certificación de construcción como TIER III ante el Uptime Institute.	\$ 1.336.000.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	DPC-1378-16	John Freddy Sánchez & Luis Fernando Barrero	07/10/2016	11/11/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
8	4600014435	La prestación de servicios profesionales para la representación judicial de la empresa de telecomunicaciones de Bogotá s.a. e.s.p. en el trámite de los medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho que se pretendan formular ante la jurisdicción contencioso administrativa contra las multas impuestas a la empresa por la superintendencia de industria y comercio -sic- o cualquier otro órgano de control (por la prestación de cualquier servicio como móviles, banda ancha, televisión, entre otros), de acuerdo con el alcance y condiciones de los servicios previstos en su oferta y en los términos de referencia.	\$ 292.320.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Defensa Jurídica de intereses de la entidad	John Freddy Sánchez & Luis Fernando Barrero	15/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
9	4600014707	La gerencia de defensa jurídica, es aceptada su oferta del 4 de mayo de 2015, cuyo objeto es la representación judicial de etb en el trámite de los procesos penales activos que por hurto de infraestructura se vienen adelantando ante la fiscalía general de la nación y/o cualquier autoridad judicial colombiana, así como para atender los que hacia futuro y dentro del plazo contractual sobrevengan por esa clase de delitos; igualmente, para la representación judicial de etb en los casos en los que la infraestructura de etb y/o la de sus clientes se vea afectada por ataques informáticos (hackeo), de acuerdo con el alcance y condiciones de los servicios previstos en su oferta y en los términos de referencia.	\$ 186.760.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Defensa Jurídica de intereses de la entidad	John Freddy Sánchez & Luis Fernando Barrero	15/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
10	4600014742	La representación judicial de etb, dentro del o de los procesos que surjan como consecuencia de la celebración, ejecución y liquidación del contrato interadministrativo no. 296 de 2008, así como consecuencia de la derogatoria de la ley 598 de 2000 por la cual se creó el sistema de información para la vigilancia de la contratación estatal sice.	\$ 649.600.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Defensa Jurídica de intereses de la entidad	John Freddy Sánchez & Alfonso Alexander López Ostos	15/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
11	4600012922	<i>Prestación de servicios profesionales de representación judicial de ETB en las convocatorias No. 2843 y 2844 presentadas ante el Centro de Conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, por COMCEL, en relación con los contratos de acceso, uso e interconexión directa de la red de TPBCLD, que buscan reclamar el pago de la diferencia entre lo que se ha venido pagando y lo que al parecer debió haber pagado ETB a COMCEL, por conceptos de cargo de acceso</i>	\$754.000.000	Verificar Justificación del Contrato y cumplimiento del objeto contractual	Defensa Jurídica de intereses de la entidad	John Freddy Sánchez	15/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector
TOTAL			\$200.553.919.264						

## 2.2.2 Muestra de Auditoría – Multas y Sanciones

Se tendrán en cuenta las multas e intereses de mora causados desde la fecha en que fue impuesta la multa hasta la fecha de pago únicamente para el periodo enero 1 a junio 30 de 2016, a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CUADRO 2  
PLANEACION MULTAS Y SANCIONES**

Procedimiento y/o fuente	Punto crítico o actividad Clave identificada	Descripción del control y/o punto del control	Justificación	Auditor Responsable	Fecha programada inicio de evaluación	Fecha programada de terminación de programación	Seguimiento (Fecha programada y Responsable)
Revisión resoluciones por multas impuestas y valores cancelados por la ETB.	Multas y sanciones impuestas por la Superintendencia de Industria y comercio	Tramite y gestión de peticiones quejas y reclamos.	Valores cancelados por la empresa producto de multas y sanciones de la superintendencia de Industria y comercio.	Alfonso Alexander López Ostos	1/11/2016	05/12/2016	Cronograma según mesas de trabajo - Gerente y/o Subdirector

## 3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

### 3.1 GESTION CONTRACTUAL

#### 3.1.1 Contrato 4600012968 Contact Center Américas S.A

Contrato suscrito el 01 de Julio de 2013 con el siguiente Objeto:” *i) Atender llamadas o contactos virtuales Inbound de clientes de ETB a nivel local y nacional, así como contactos virtuales mediante servicios como chat y videollamada. ii) Contar con la capacidad de gestionar llamadas Outbound con cobertura a teléfonos fijos locales y nacionales, así como a celulares de cualquier operador, para lo cual ETB entregará el medio de acceso para la realización de dichas llamadas. iii) Gestionar y administrar las operaciones inbound y outbound de centro de contacto para su segmento de clientes Hogares y personas, considerando todos los aspectos tecnológicos y de plataforma, así como la administración e personal administrativo y operativo para prestar el servicio, los procesos y procedimientos requeridos y relacionados con la Gestión de las operaciones enmarcado en las políticas de ETB y en general, todos los elementos necesarios para la eficiente gestión y en las condiciones solicitadas por ETB en los documentos o capítulos correspondientes a cada una de las operaciones iv) Manejar integralmente las operaciones de centro de contacto: Inbound: a) Solicitudes y reclamos b) Soporte técnico c) Retención Fidelización y Recuperación d) Atención a técnicos e) Ventas f) Apoyo funcional comercial. Outbound a) Campañas de servicio para cierre de ciclo b.) Campañas de venta”*

**Valor del contrato:** \$31.961.277.743.oo incluido IVA distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO 3**  
**VALOR DEL CONTRATO**

Cifras en pesos

Servicio/valores	Base	IVA	Subtotal
OPERACIÓN TELEFÓNICA	25.005.109.670,00	4.000.817.547,20	29.005.927.217,20
VAS ASEGURAMIENTO	2.547.715.971,00	407.634.555,36	2.955.350.526,36
		<b>TOTAL</b>	<b>31.961.277.743,56</b>

GASTOS REEMBOLSABLES			
Servicio/valores	Base	IVA	Subtotal
Pasajes, planes de incentivos y otros autorizados por ETB	10.000.000.00	1.600.000.00	<b>11.600.000.00</b>

Fuente: Minuta del contrato, Términos de referencia

**Fecha de Inicio:** 01 de julio de 2013. Se deja observación por cuanto el acta de inicio, presenta fecha de inicio de 01 de julio de 2013 pero se firmó el 29 de julio de 2013.

**Plazo:** Doce meses contados a partir de la orden de inicio previa aprobación de las garantías.

**Estado:** Sin liquidar

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, amparados en la causal No. 14 (Filiales) del Manual de Contratación de ETB.

Contratista: Contact Center Américas S.A. (Constituida según Escritura Pública No. 0001858 de la Notaría 46 de Bogotá D.C. del 15 de Agosto de 2003) inscrita el 26 de agosto de 2003 bajo el número 00894711 del libro IX

El contrato tiene básicamente cuatro operaciones

**1. RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN**

Gestiona en el canal telefónico y virtual las intenciones de retiro de los clientes del segmento hogares y Mipes y que tiene como objetivo intervenir en forma preventiva y reactiva la cancelación definitiva de los productos del portafolio de ETB.

**2. RECLAMOS**

Hace referencia al centro de contacto telefónico y virtual de servicio al cliente de atención de solicitudes y reclamos del segmento hogares y personas

**3. SOPORTE TÉCNICO**

Hace referencia a los requerimientos operativos del centro de contacto telefónico y virtual de servicio al cliente de soporte técnico del segmento hogares y personas. ETB ofrece atención telefónica inbound gratuita con horario 7 días por 24 horas los 365 días del año, brindando la opción telefónica de asistencia de los servicios y

productos de ETB a todos aquellos clientes que presentan inconvenientes técnicos con su Internet, Datos, Telefonía Celular y Línea Telefónica.

#### 4. ATENCIÓN A TÉCNICOS

Hace referencia a la atención de los requerimientos operativos del centro de contacto telefónico y virtual de servicio al cliente para atención a técnicos del segmento hogares y personas.

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

(i) CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado del 20% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde su suscripción hasta su liquidación.

(ii) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Por un valor asegurado del 5% del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y 3 años más.

Se observa un total de 202 pagos que ascienden a la suma de \$68.515.400.741

El contrato termina su ejecución el 30 de abril de 2015; sin embargo según informe aportado al ente de control, no se ha liquidado por diferencias no conciliadas en los valores.

#### 3.1.1.1 *Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de Responsabilidad - funciones asignadas al supervisor - Contrato 4600012968*

Se evidencia en la información aportada que el contrato inició su ejecución el 01 de julio de 2013; sin embargo el acta de inicio se encuentra firmada de fecha 29 de julio de 2013, así mismo la póliza 150131000772, certificado 0, fue expedido con fecha 12 de julio y modificada con el certificado No 1 del 24 de julio de 2013 y el correspondiente estudio de garantías se encuentra emitido con fecha 29 de julio de 2013.

Ahora bien, La adición número 01, se encuentra suscrita el 20 de junio de 2014 y respaldada con el certificado No 2 expedido de fecha 25 de junio y el estudio de garantías emitido el 9 de octubre de 2014.

Situación similar ocurre para la adición y prórroga No 02 de fecha 29 de agosto de 2014, la cual es respaldada con el certificado No 03 expedido el 19 de septiembre y el estudio de garantías es emitido el 9 de octubre de 2014.

La adición y prórroga No 3 de fecha 30 de septiembre de 2014, es respaldada con certificado No 4 expedido el 24 de septiembre de 2014 y estudio de garantías del 10 de octubre de 2014.

La adición y prórroga 04 del 30 de octubre de 2014, es respaldada por certificado No 5 expedido el 06 de noviembre y estudio de garantías del 22 de noviembre de 2014.

La adición y prórroga No 05 del 28 de noviembre de 2014, es respaldada con certificado No 6 expedido el 02 de diciembre de 2014 y estudio de garantías del 23 de diciembre de 2014.

La adición y prórroga No 6 del 30 de diciembre de 2014, es respaldada con certificado No 8 expedido el 19 de enero de 2015 y estudio de garantías del 28 de enero de 2015.

La adición y prórroga No 7 del 30 de enero de 2015, es respaldada con certificado No 9 expedido el 12 de febrero de 2015 y estudio de garantías del 9 de marzo de 2015.

La adición y prórroga No 8 de 27 de febrero de 2015, es respaldada con certificado No 10 expedido el 2 de marzo de 2015 y estudio de garantías del 30 de marzo de 2015.

La adición y prórroga No 9 del 31 de marzo de 2015 es respaldada con certificado No 11 expedido el 8 de abril de 2015 y estudio de garantías de 30 de abril de 2015

Por lo expuesto, se evidencia incumplimiento del manual de contratación artículo 33 que establece “Todos los actos o contratos que celebre ETB deberán constar por escrito para su perfeccionamiento. Para su ejecución se requerirá la aprobación de la garantía o garantías que amparen los distintos riesgos exigidos en el contrato”, así mismo se incumple el Artículo 52 y el Artículo 56 en su literal j del citado manual, la minuta y términos de referencia.

Teniendo en cuenta que la administración no emite pronunciamiento frente a la observación del ente de control sobre el incumplimiento del principio de Responsabilidad en cuanto a funciones asignadas al supervisor a través del manual de contratación en sus artículos 33, 52 y 56 en su literal j, de la minuta y de los términos de referencia, se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo.

### 3.1.2 Contrato No 4600012970 Contact Center Américas S.A

Contrato suscrito el 01 de Julio de 2013 con el siguiente Objeto:” *i) Atender llamadas Inbound de clientes de ETB a nivel local y nacional, así como contactos virtuales mediante servicios como chat, videollamada y web collaboration, entre otros, con el objetivo fundamental de vender los productos y servicios de ETB. ii) Contar con la capacidad de gestionar llamadas Outbound con cobertura a teléfonos fijos locales y nacionales, así como a celulares de cualquier operador con el objetivo fundamental de vender productos y servicios de ETB. iii) Gestionar y administrar las operaciones Inbound Outbound y Operaciones virtuales de Contac Center de Ventas de ETB para su segmento de clientes hogares y personas considerando todos los aspectos tecnológicos y de plataforma, así como la administración del personal administrativo y*

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

operativo para prestar el servicio y realizar la gestión comercial inherente, los procesos y procedimientos requeridos y relacionados con la gestión de las operaciones y en general, todos los elementos necesarios para la eficiente gestión y logro de las metas comerciales totales y por producto y en las condiciones solicitadas por ETB en los documentos o capítulos correspondientes a cada una de las operaciones iv) estar en capacidad de manejar integralmente las operaciones Inbound: a) ventas e información comercial de productos b) Servicios asistido de operadora Internacional y nacional- Outbound: a) Ventas e Información Comercial de Productos. Virtual: a) Chat, portal, videollamada, Web colaboratio b) Ventas e información comercial de productos v) Garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el presente documento, considerando que algunos de estos requerimientos pueden aplicar solo a algunas operaciones de acuerdo con su naturaleza. “

**Valor del contrato:** \$14.689.681.178.00 incluido IVA distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO 4**  
**VALOR DEL CONTRATO** Cifras en pesos

Servicio/valores	Base	IVA	Subtotal
CALL VENTAS	8.482.564.086,00	1.357.210.254	<b>9.839.774.340</b>
VAS APROVISIONAMIENTO	4.180.954.171,00	668.952.667	<b>4.849.906.838</b>
<b>TOTAL</b>			<b>14.689.681.178</b>

Fuente: Minuta del contrato

Más Gastos reembolsables por valor de \$220.457.277

GASTOS REEMBOLSABLES			
Servicio/valores	Base	IVA	Subtotal
Pasajes, planes de incentivos y otros autorizados por ETB	190.049.377,00	30.407.900	<b>220.457.277</b>

Fuente: Minuta del contrato

**Fecha de Inicio:** 01 de julio de 2013. Se deja observación por cuanto el acta de inicio presenta fecha de inicio de 01 de julio de 2013, pero se firmó el 31 de julio de 2013.

**Plazo:** Doce meses contados a partir de la orden de inicio previa aprobación de las garantías.

**Estado:** Liquidado el 31 de Julio de 2015

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, amparados en la causal No. 14 (Filiales) del Manual de Contratación de ETB.

Contratista: Contact Center Américas S.A. (Constituida según Escritura Pública No. 0001858 de la Notaría 46 de Bogotá D.C. del 15 de Agosto de 2003) inscrita el 26 de agosto de 2003 bajo el número 00894711 del libro IX

El contrato tiene básicamente cuatro operaciones

1. VENTAS HOGARES Y PERSONAS

Hace referencia a la operación Telefónica y Virtual de Ventas del Segmento Hogares y Personas

2. ASISTIDO

Hace referencia a la operación Telefónica asistida por operadora

3. COMERCIAL

Hace referencia a la operación telefónica de apoyo funcional comercial

4. TÉCNICO

Hace referencia a los requerimientos operativos de la operación telefónica de apoyo funcional atención a técnicos - del segmento hogares y personas.

Se establecen las siguientes coberturas:

(i) CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado del 20% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde su suscripción hasta su liquidación.

(ii) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Por un valor asegurado del 5% del valor del contrato, vigente por el plazo del contrato y 3 años más.

El contrato inicial estuvo amparado por la Póliza No. 1501313000774 emitida por Mapfre Colombia. Fecha de expedición 12 de julio de 2013. Modificada por la póliza 1501313000775 expedida por la misma Aseguradora el 24 de julio de 2013. Mediante certificado No 1 del 24 de julio de 2013, se modifica los valores asegurados y la vigencia de la póliza quedando acorde con lo exigido en los términos de referencia y la minuta contractual:

1. Vigencia: desde 01-07-2013 hasta 02-07-2017.
2. Cumplimiento: Valor asegurado: \$2.532.703.651.00
3. Salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: \$633.175.913.00

Se verificaron un total de 267 pagos que ascienden a la suma de \$28.891.600.260,08.

El contrato termina su ejecución el 30 de abril de 2015 por vencimiento de plazo Y fue liquidado mediante acta suscrita por las partes el 30 de julio de 2015.

*3.1.2.1 Hallazgo administrativo con Incidencia Fiscal por pagos injustificados de comisiones - Contrato No 4600012970*

Al revisar los pagos con cargo al contrato 4600012970, se evidencia el desembolso de comisiones por concepto de banda ancha que no se ajustan a las condiciones económicas y técnicas que establecen su reconocimiento, contenidas en la minuta contractual, los términos de referencia y la oferta del contratista. En las siguientes tablas son detallados los pagos realizados.



**CUADRO 5  
DETALLE UNIDADES BANDA ANCHA 2013**

Cifras en pesos

MES	FACTURA	TOTAL	Unidades Banda Ancha	Valor Banda Ancha	Valor a pagar según anexo de comisiones	IVA	TOTAL Banda Ancha
JULIO	18606	\$ 14.821.320	524	\$ 11.790.000	\$ 0	\$ 1.886.400	\$ 13.676.400
AGOSTO	18725	\$ 23.811.900	837	\$ 18.832.500	\$ 0	\$ 3.013.200	\$ 21.845.700
SEPTIEMBRE	18860	\$ 26.581.980	935	\$ 21.037.500	\$ 0	\$ 3.366.000	\$ 24.403.500
OCTUBRE	18861	\$ 19.030.380	669	\$ 15.052.500	\$ 0	\$ 2.408.400	\$ 17.460.900
NOVIEMBRE	19050	\$ 19.160.880	682	\$ 15.345.000	\$ 0	\$ 2.455.200	\$ 17.800.200
DICIEMBRE	19119	\$ 21.375.900	988	\$ 22.230.000	\$ 0	\$ 3.556.800	\$ 25.786.800
	Ajuste 19198	\$ 6.568.500					
<b>TOTAL</b>			<b>4.635</b>			<b>VALOR</b>	<b>\$ 120.973.500</b>

Fuente: Informe presentado por la Vicepresidencia de Ventas, Facturas aportadas a la auditoría, Términos de referencia del contrato y sus anexos

**CUADRO 6  
DETALLE UNIDADES BANDA ANCHA 2014**

Cifras en pesos

MES	FACTURA	TOTAL	Unidades BA	Valor BA	Valor a pagar según anexo de comisiones	IVA	TOTAL Banda Ancha
ENERO	19400	\$ 19.750.740	697	\$ 15.682.500	\$ 0	\$ 2.509.200	\$ 18.191.700
FEBRERO	19431	\$ 17.810.640	642	\$ 14.445.000	\$ 0	\$ 2.311.200	\$ 16.756.200
MARZO	19620	\$ 27.570.300	987	\$ 22.207.500	\$ 0	\$ 3.553.200	\$ 25.760.700
ABRIL	19887	\$ 39.461.460	1173	\$ 32.257.500	\$ 0	\$ 5.161.200	\$ 37.418.700
MAYO	19892	\$ 49.023.340	1453	\$ 39.957.500	\$ 0	\$ 6.393.200	\$ 46.350.700
JUNIO	20195	\$ 42.318.540	1239	\$ 34.072.500	\$ 0	\$ 5.451.600	\$ 39.524.100
JULIO	20378	\$ 40.907.980	1201	\$ 33.027.500	\$ 0	\$ 5.284.400	\$ 38.311.900
AGOSTO	20379	\$ 38.644.820	1145	\$ 31.487.500	\$ 0	\$ 5.038.000	\$ 36.525.500
SEPTIEMBRE	20507	\$ 51.648.420	1526	\$ 41.965.000	\$ 0	\$ 6.714.400	\$ 48.679.400
OCTUBRE	20807	\$ 43.885.120	1289	\$ 35.447.500	\$ 0	\$ 5.671.600	\$ 41.119.100
NOVIEMBRE	20808	\$ 24.629.700	868	\$ 19.530.000	\$ 0	\$ 3.124.800	\$ 22.654.800
DICIEMBRE	20886	\$ 22.623.480	967	\$ 21.757.500	\$ 0	\$ 3.481.200	\$ 25.238.700
<b>TOTAL</b>			<b>13.187</b>			<b>VALOR</b>	<b>\$ 396.531.500</b>

Fuente: Informe presentado por la Vicepresidencia de Ventas, Facturas aportadas a la auditoría, Términos de referencia del contrato y sus anexos



**CUADRO 7  
DETALLE UNIDADES BANDA ANCHA 2015**

Cifras en pesos

MES	FACTURA	TOTAL	Unidades BA	Valor BA	Valor a pagar según anexo de comisiones	IVA	TOTAL Banda Ancha
ENERO	21712	\$ 28.698.791	817	\$ 19.228.095	\$ 0	\$ 3.076.495	\$ 22.304.590
FEBRERO	21714	\$ 28.747.532	983	\$ 23.134.905	\$ 0	\$ 3.701.585	\$ 26.836.490
MARZO	25030	\$ 25.334.957	868	\$ 20.428.380	\$ 0	\$ 3.268.541	\$ 23.696.921
ABRIL	25084	\$ 25.103.812	857	\$ 20.169.495	\$ 0	\$ 3.227.119	\$ 23.396.614
<b>TOTAL</b>			<b>3.525</b>				<b>\$ 96.234.615</b>

Fuente: Informe presentado por la Vicepresidencia de Ventas, Facturas aportadas a la auditoría, Términos de referencia del contrato y sus anexos

**CUADRO 8  
RESUMEN UNIDADES BANDA ANCHA 2013-2015 PAGADAS POR FUERA DE LOS RANGOS ESTABLECIDOS EN LOS ANEXOS DE PAGO DEL CONTRATO 4600012970**

Cifras en Pesos

VIGENCIA	NÚMERO TOTAL DE UNIDADES	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>21.347</b>	<b>\$ 529.085.875</b>	<b>\$ 84.653.740</b>	<b>613.739.616,00</b>

Fuente: Informe presentado por la Vicepresidencia de Ventas, Facturas aportadas a la auditoría, Términos de referencia del contrato y sus anexos

Lo anterior se sustenta en los anexos de precios que acompañan los términos de referencia del contrato 4600012970 y que evidencian que para las vigencias 2013, 2014 y 2015 no daba lugar el pago de comisiones para unidades de banda ancha inferiores a 5.000 unidades.

En consecuencia, el monto total de lo pagado incumpliendo los términos del contrato, asciende a la suma de **\$613.739.615,00**; y teniendo en cuenta la participación de los recursos públicos del distrito capital equivalen al 88,4%, se cuantifica un presunto hallazgo fiscal por valor de **QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE PESOS (\$542.545.819) M/Cte.**

Por lo expuesto, la autorización de pagos sin observar las condiciones exigidas para ello, descritas en el Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB, que imponen al supervisor del contrato el deber de “aprobar los desembolsos o pagos a que haya lugar, previa verificación del cumplimiento de los requisitos contractuales previstos para ello”, evidencia debilidad en el ejercicio de las funciones financieras asignadas, situación que riñe con la debida observancia de principios de moralidad y eficacia de la función administrativa previstos en el Artículo 209 de la Carta Política, que en punto de responsabilidad fiscal son desarrollados en los Artículos 3

y 6 de la Ley 610 de 2000, normas de obligatorio cumplimiento para quienes manejen o administren bienes o fondos públicos.

Una vez evaluada la respuesta aportada por el sujeto de control, se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo con incidencia fiscal en virtud a que la administración reconoce que se realizaron pagos de comisiones por el contrato No 4600012970 que no fueron causadas en el mismo contrato y que las mismas no se enmarcaban a los términos de referencia establecidos dentro del citado contrato. En este orden los pagos realizados por el contrato 4600012970 debieron ajustarse a las condiciones establecidas en este contrato y debieron enmarcarse dentro de los términos del mismo.

De otro lado y teniendo en cuenta lo argumentado respecto a que los contratos son complementarios o conexos, no es viable dado que los contratos 4600012970 y 4600012968 son contratos independientes en cuyo caso la existencia de uno no depende de la existencia de otro o uno de ellos no dio origen al otro.

### *3.1.2.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de Responsabilidad - funciones asignadas al supervisor - Contrato 4600012970.*

Se evidencia incumplimiento del principio de responsabilidad al no acatar las funciones asignadas por parte del supervisor del contrato, situación que se ve reflejada en inconsistencias en la información presentada a esta auditoría según lo siguiente:

Documentación presentada sin las firmas correspondientes:

- Acuerdo de compensación entre Contac Center Américas CCA y EYTB del 8 de septiembre de 2014 sin firma del representante legal de CCA

Inconsistencias en la información presentada:

- En acta de liquidación, se relaciona acta No 48 dentro de los pagos efectuados Operación V. Infraestructura. Al verificar el documento aportado que soporta la factura No 21677, se encuentra que el Acta es la No 46 y no 48 por consiguiente en el acta de liquidación del contrato se incluyó la información de manera errónea.
- En el acta 45 de la factura 21530 se presenta inconsistencia en el valor del IVA frente al cuadro detalle.

- En acta 21 que acompaña la factura 19557 se presentan inconsistencias en el valor en letras frente al cuadro detalle.
- En acta 47 que acompaña la factura No 21681 se presenta inconsistencia en el valor en letras
- El acta No 116 por valor total de \$95.300.631.00 se encuentra dos veces en el acta de liquidación; sin embargo no afecta el valor total.
- La factura 19319 no tiene acta de recibo a satisfacción acompañada

Al verificar los valores de las adiciones contempladas en el acta de liquidación, se evidencian diferencias con el valor total del contrato, ya que al sumar las cifras contenidas en los cuadros denominados Operaciones de Vicepresidencia Hogares y Personas y Operaciones de Vicepresidencia Infraestructura de la citada acta, se establece la suma de \$28.428.688.978 en tanto que el valor total del contrato contemplando una a una las modificaciones aportadas y sin incluir los gastos reembolsables asciende a la suma de \$29.009.451.515.00, generando una diferencia de \$584.762.536,00 según lo siguiente:

**CUADRO 9**  
**OPERACIONES VICEPRESIDENCIA HOGARES Y PERSONAS CALL VENTAS**

Cifras en pesos

Contrato Inicial	Adición 1	Adición 2	Adición 3	Adición 4	Adición 5	TOTAL
8.482.564.086,00	1.773.785.677	834.726.740	632.614.165	30.000.000	2.697.839.528	14.451.530.196
1.357.210.254	283.805.708	133.556.278	101.218.266	4.800.000	431.654.324	2.312.244.831
9.839.774.339,76	<b>2.057.591.385</b>	<b>968.283.018</b>	<b>733.832.431</b>	<b>34.800.000</b>	<b>3.129.493.852</b>	<b>16.763.775.027</b>

Fuente: Minuta del contrato y adiciones aportadas a la auditoría

**CUADRO 10**  
**OPERACIONES VICEPRESIDENCIA DE INFRAESTRUCTURA**  
**APROVISIONAMIENTO VAS**

Cifras en pesos

Contrato Inicial	Adición 1	Adición 2	Adición 3	Adición 4	Adición 5	TOTAL
4.180.954.171,00	2.071.755.044		545.000.000	747.000.000	\$ 3.011.908.447	10.556.617.662
668.952.667,36	331.480.807		87.200.000	119.520.000	481.905.352	1.689.058.826
4.849.906.838,36	<b>2.403.235.851</b>		<b>632.200.000</b>	<b>866.520.000</b>	<b>3.493.813.799</b>	<b>12.245.676.488</b>

Fuente: Minuta del contrato y adiciones aportadas a la auditoría

**TOTAL CONTRATO CON  
ADICIONES**

**\$29.009.451.515**

Se evidencia diferencia en el valor inicial del contrato reflejado en el acta de liquidación versus la minuta, la cual cita: ...”El precio del contrato estimado en la suma de **CATORCE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y UN**

MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$14.689.681.178,00) incluido IVA, ...”; sin embargo la información contenida en el acta de liquidación es la siguiente:

**CUADRO 11  
COMPARATIVO VALORES ACTA vs MINUTA**

**Cifras en pesos**

VALOR INICIAL PARA OPERACIONES DE VICEPRESIDENCIA HOGARES Y PERSONAS	\$ 9.839.774.340,00
VALOR INICIAL PARA OPERACIONES DE VICEPRESIDENCIA INFRAESTRUCTURA	\$ 4.073.921.743,00
TOTAL	\$ 13.913.696.083,00
TOTAL MINUTA DEL CONTRATO	\$ 14.689.681.178,00
DIFERENCIA:	\$ 775.985.095,00

Fuente: Minuta del Contrato 4600012970, Acta de liquidación contrato 4600012970

Se evidencia inconsistencia en la información incluida para la adición número 4 de fecha 30 de octubre de 2014 la cual indica: ...”Como consecuencia de lo anterior se adiciona el precio del contrato No 4600012970 por la suma de NOVECIENTOS UN MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$901.320.000), ...”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisa la información contenida en acta de liquidación, en donde se evidencia que para la adición No 4, se incluye la siguiente información:

**CUADRO 12  
COMPARATIVO VALORES ACTA vs ADICIÓN No 4**

**Cifras en pesos**

OPERACIONES HOGARES Y PERSONAS	\$ 250.269.277
VICEPRESIDENCIA DE INFRAESTRUCTURA	\$ 757.303.680
TOTAL	\$1.007.572.957
VALOR ADICIÓN No 4	\$ 901.320.000
DIFERENCIA	\$ 106.252.957

Fuente: Acta de liquidación contrato 4600012970, adición No 4

La adición No 5 de fecha 28 de noviembre de 2014 establece lo siguiente:”...se adiciona el precio del contrato 4600012970 por la suma de CINCO MIL SETECIENTOS NUEVE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (5.709.747.975), más un IVA estimado del NOVECIENTOS TRECE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$913.559.676) ..”

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisa la información contenida en acta de liquidación, en donde se establece que para la adición No 5, se incluye la siguiente información:

**CUADRO 13**  
**COMPARATIVO VALORES ACTA vs ADICIÓN No 5**

Cifras en pesos

OPERACIONES HOGARES Y PERSONAS	\$3.129.493.852
VICEPRESIDENCIA DE INFRAESTRUCTURA	\$3.582.783.398
TOTAL	\$6.712.277.250
VALOR ADICIÓN No 4	\$6.623.307.651
DIFERENCIA	\$ 88.969.599

Fuente: Acta de liquidación contrato 4600012970, adición No 4

Se confirma en la información aportada que el contrato inició su ejecución el 01 de julio de 2013; sin embargo el acta de inicio se encuentra firmada con fecha 31 de julio de 2013, así mismo la póliza No 1501313000775 certificado No 0 fue expedido con fecha 12 de julio y modificado con el certificado No 1 de fecha 24 de julio de 2013 y el correspondiente estudio de garantías fue emitido con fecha 29 de julio de 2013, es decir fuera del término legal establecido. Esta situación se evidencia de igual manera en cada una de las adiciones:

La adición y prórroga número 01, se encuentra suscrita el 27 de junio de 2014 y respaldada con el certificado No 2, expedido el 25 de Junio de 2014 y estudio de garantías del 5 de agosto de 2014.

La adición y prórroga No 02 de fecha 29 de agosto de 2014, se encuentra respaldada con certificado No 3 expedido el 19 de septiembre y estudio de garantías del 10 de octubre de 2014.

La adición y prórroga No 3 de fecha 30 de septiembre de 2014 se encuentra respaldada con certificado No 4 expedido el 10 de octubre de 2014 y estudio de garantías del 14 de noviembre de 2014.

La adición y prórroga No 4 de fecha 30 de octubre de 2014 se encuentra respaldada con certificado No 5 expedido el 9 de diciembre de 2014 y estudio de garantías del 23 de diciembre de 2014.

Para la adición No 05 del 28 de noviembre de 2014, no se aporta póliza ni estudio de garantías.

Por lo anterior, se establece observación administrativa originada en el incumplimiento del principio de Responsabilidad que obliga a los Trabajadores de ETB y a los Contratistas a buscar el cumplimiento de los fines de la contratación, vigilar la correcta ejecución del contrato y proteger los derechos de la empresa, del contratista y de los terceros, del manual de contratación artículos 33 y 56 en su literal j, Directiva No. 00612 de 2012 y del Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Teniendo en cuenta que la administración no emite pronunciamiento frente a la observación del ente de control sobre el incumplimiento del principio de Responsabilidad, del manual de contratación artículos 33 y 56 en su literal j, Directiva No. 00612 de 2012 y del Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo.

### 3.1.3 Contrato 4600014656 suscrito con Contact Center Américas S.A.:

Contrato con aceptación de la Oferta, suscrita el 1 de mayo de 2015, cuyo objeto consiste en “*la prestación del servicio de gestión y administración de operaciones de Centros de Contacto (Telefónicas y Virtuales) de ventas, para el Segmento de Clientes Hogares y Personas y Torre Multifuncional segmentos Hogares y Personas, Corporativo y Grandes Clientes, bajo la modalidad OUTSSOURCING*”, excepto para la operación de Asistido de ETB, la cual debe ser gestionada por el proveedor en la modalidad Insourcing, de acuerdo con el alcance del servicio y condiciones previstas en los términos de referencia, en la oferta y de conformidad con el Manual de Contratación de ETB., por un valor \$37.591.652.238 más IVA de \$6.014.664.358 con un total de \$43.606.316.596 y un plazo inicial de (24) meses contados a partir de la orden de inicio del mismo, previa aprobación del certificado de seguro respecto de los riesgos de cumplimiento, y salarios y prestaciones sociales, o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra. El 14 de mayo de 2015 modificación en el plazo de ejecución del contrato quedando en (30) meses.

El certificado de existencia y representación legal tiene fecha 15 de abril de 2015.

En este mismo sentido el análisis de oportunidad, necesidad y conveniencia de realizar la contratación reza: “*La Vicepresidencia de Hogares y Personas y la Vicepresidencia de infraestructura con el fin de dar continuidad a los servicios de atención telefónica Inbound Ventas, así como la Atención funcional a la Venta y Atención a Técnicos de Aprovechamiento, buscando contribuir con el cumplimiento de las metas corporativas, requieren contratar bajo la modalidad de Selección Directa con el proveedor “CONTAC CENTER AMERICA S.A. “NIT 830126395-7, de conformidad con lo establecido y amparado en el capítulo 4, artículo 30,*

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

causal 14 del Manual de Contratación, el cual se refiere “Adquisición de bienes o servicios a subsidiarias o filiales de ETB, sociedades donde el Distrito Capital o ETB tengan participación a o a Entidades del Distrito Capital. En estos eventos los contratos se celebrarán bajo los términos, condiciones y costos que ETB usualmente aplica a terceros no relacionados, es decir, en condiciones de mercado, con el fin de aprovechar sinergias corporativas”.

**CUADRO 14  
ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL PROVEEDOR**

Atención Telefónica Inbound Filtro
Atención Telefónica Inbound Ventas Cobre
Atención Telefónica Inbound Ventas Hogares
Atención Telefónica Inbound Ventas Negocios
Atención Telefónica Inbound Ventas Fibra
Atención Virtual Inbound
Gestión Telefónica Inbound
Gestión Telefónica Outbound
Gestión de Actividades Back Cobre-Fibra
Gestión Documental

Fuente: Términos de Referencia

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, de conformidad con lo establecido en el Capítulo Cuarto del Manual de Contratación y amparado en la causal No. 14 (Filiales) del artículo 30 del Manual de Contratación de ETB. La adjudicación del contrato se realizó al proveedor Contact Center Américas S.A Américas Business Process Services S.A., por cuanto fue el único oferente.

Dentro del contrato se definen las siguientes coberturas:

**CUADRO 15  
COBERTURAS ASEGURADORA: CHUBB SEGUROS S.A**

Póliza	Número	Riesgo	Valor	Vigencia		Acuerdo
GS2001-15	43238341	Cumplimiento del Contrato	7.518.330.447,60	01-may-15	01-feb-18	Inicial
GS2001-15	43238341	Pago de Salarios y Prestaciones Sociales	1.879.582.611,90	01-may-15	01-nov-20	Inicial

Fuente: Pólizas

A la fecha de la presente auditoría, el contrato se encuentra vigente hasta el 30 de octubre de 2017.



Teniendo en cuenta el plazo de ejecución contractual, a la fecha no es posible dictaminar el cumplimiento del contrato, dado que se encuentra en ejecución.

La ETB ha efectuado 235 pagos por la suma de \$20.623.697.349.20 incluido IVA con cargo a este contrato.

Evaluada la documentación del contrato y analizadas las respuestas dadas en las visitas practicadas en la vicepresidencia Comercial y de modalidad, se encontraron las siguientes inconsistencias:

*3.1.3.1 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de Planeación y de responsabilidad – Carencia de estudio de mercado – Contrato 4600014656*

Se observó que la ETB paga tarifas más elevadas frente a los precios de mercado a Contact Center Américas S.A., situación que se generó, por cuanto no se hizo un estudio de mercado para los servicios de venta Inbound y Outbound.

El hecho anterior, contraviene lo estipulado en el Adendo 5 del Acuerdo de Accionistas entre ETB y ABPS donde se prevé que la sociedad podrá prestar los servicios a ETB, siempre que las tarifas y niveles de servicio sean iguales o mejores a los ofrecidos por un tercero y de otra parte los literales b y d del Artículo 4 “Principios” del Manual de Contratación de ETB, Directiva No. 00612 de 2012 y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política.

Una vez evaluada la respuesta aportada por el sujeto de control, se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo en virtud a que la administración acepta que en la carpeta del contrato no reposa el estudio de mercado.

*3.1.3.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de Responsabilidad - Incumplimiento de indicadores - Contrato 4600014656*

El proveedor Contact Center Américas S.A está incumpliendo los indicadores contractuales definidos por ETB para la gestión de operaciones, situación que se verificó en las cartas o memorandos de justificación de incumplimientos de indicadores que envía ABPS a ETB., correspondiente a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2015, y así mismos los meses de enero a septiembre de 2016 y de otra parte en las actas de visitas efectuadas.



El hecho mencionado anteriormente es contrario a lo establecido en el literal d., artículo 4 en cuanto al principio de Responsabilidad del Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012, y el Acuerdo de accionistas. La consecuencia que se genera con esta actuación es la disminución de las utilidades de la empresa.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; teniendo en cuenta que la entidad acepta lo observado.

*3.1.3.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de responsabilidad - desvió del tráfico a proveedor alternativo - Contrato 4600014656:l*

Se estableció que para el contrato de ventas inbound hogares a partir de septiembre de 2016 se inició el desvió de tráfico al proveedor alternativo, Emergía, con menores tarifas, iniciando con una desviación del 5% y con una proyección a final del año con un 15% del tráfico. Lo anterior no es adecuado toda vez que en los términos de referencia del contrato 14656 no contemplan la redistribución de las operaciones entre proveedores y lo contemplado en el Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; teniendo en cuenta que la empresa acepta que está efectuando el desvió de tráfico a un proveedor alternativo; toda vez que este le ofrece tarifas menores.

*3.1.3.4 Hallazgo Administrativo por incumplimiento al principio de Responsabilidad - en cuanto a las obligaciones contractuales y al Acuerdo de Accionista - Contrato 4600014656:*

El contratista Contact Center Américas S.A. no está dando cumplimiento a las obligaciones contractuales y al Acuerdo de accionistas, con relación a las tarifas y de niveles de servicio comparadas con el mercado y a las necesidades de ETB para atender a sus clientes, frente a la situación antes descrita no se evidencia que la empresa haya adelantado alguna acción legal. Contraviniendo lo establecido en el contrato y en el Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012 de la empresa.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; teniendo en cuenta que la entidad acepta lo observado.

Por último es importante señalar que este Organismo de Control, en su función de control posterior y selectivo, continuara con el seguimiento correspondiente a este contrato en posteriores auditorias.

### 3.1.4 Contrato 4600014657 suscrito con Contact Center Américas S.A

Aceptación de la Oferta, suscrita el 1 de mayo de 2015, cuyo objeto consiste en *“la prestación del servicio de gestión y administración de operaciones de Centros de Contacto (Telefónicas y Virtuales) de Solicitudes, Reclamos, Retención, Fidelización, Recuperación, Ventas, Soporte y Acceso Remoto, bajo la modalidad Outsourcing para los segmentos Hogares y Personas de ETB, que incluye el segmento de Micro, Pequeña y Mediana Empresa y Negocios; de acuerdo con el alcance del servicio y condiciones previstas en los términos de referencia, en la oferta, y de conformidad con el Manual de Contratación de ETB.”*

Por un valor \$65.694.348.000 más IVA de \$10.511.095.680 para un total de \$76.205.443.680 y un plazo de dos (2) años contados a partir de la orden de inicio del mismo, previa aprobación del certificado de seguro respecto de los riesgos de cumplimiento, y salarios y prestaciones sociales, o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra.

Certificado de existencia y representación legal del 26 de marzo de 2015.

Análisis de oportunidad, necesidad y conveniencia de realizar la contratación:

1. Se requiere contratar bajo la modalidad de Selección Directa con el proveedor "CONTACT CENTER AMERICAS" NIT 830126395-7 la prestación de servicios de gestión y administración de las operaciones de los Centros de Contacto (Telefónicas y Virtuales) de ETB bajo la modalidad de Outsourcing.
2. Descripción del servicio : Servicio de gestión y administración de las operaciones de Centros de Contacto (Telefónicas y Virtuales) de Solicitudes, Reclamos, Retención, Fidelización, Recuperación, Ventas, Soporte y Acceso Remoto, bajo la modalidad Outsourcing para sus segmentos Hogares y Personas, que incluye a su vez el segmento de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Negocios, de conformidad con los presentes términos de referencia y el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página Web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).
3. El alcance de los servicios comprende los siguientes aspectos: Sin

perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta, el alcance comprende (i) Atender llamadas o contactos virtuales Inbound de clientes de ETB a nivel local y nacional, así como contactos virtuales mediante servicios como chat y video llamada. (ii) Contar con la capacidad de gestionar llamadas Outbound con cobertura a teléfonos fijos locales y nacionales, así como a celulares de cualquier operador, para lo cual ETB entregará el medio de acceso para la realización de dichas llamadas. (iii) Gestionar y administrar las operaciones Inbound y Outbound de Centro de Contacto para sus segmentos de clientes Hogares y Personas, que incluye a su vez el segmento de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Negocios, considerando todos los aspectos tecnológicos y de plataforma, así como la administración del personal administrativo y operativo para prestar el servicio, los procesos y procedimientos requeridos y relacionados con la gestión de las operaciones enmarcado en las políticas de ETB y en general, todos los elementos necesarios para la eficiente gestión y en las condiciones solicitadas por ETB en los documentos o capítulos correspondientes a cada una de las operaciones.

(iv) Manejar integralmente las operaciones de Centro de Contacto: Inbound: a) Solicitudes, Reclamos, Retención; Fidelización, Recuperación, y Ventas; b) Soporte Técnico, Ventas y Acceso Remoto. Outbound: a) Campañas de Servicio para cierre de ciclo; b) Campañas de Venta.

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, de conformidad con lo establecido en el Capítulo Cuarto del Manual de Contratación y amparado en la causal No. 14 (Filiales) del artículo 30 del Manual de Contratación de ETB.

La adjudicación del contrato se realizó al proveedor Contact Center Américas S.A Américas Business Process Services S.A., por cuanto fue el único oferente.

Dentro del contrato se definen las siguientes coberturas:

**CUADRO 16  
COBERTURAS**

**ASEGURADORA: CHUBB SEGUROS S.A**

PÓLIZA	VALOR	VIGENCIA	CONCEPTO	MODIFICACIONES	PRORROGAS
43238344	<b>PÓLIZA</b>	01/05/2015-01/08/2017	Cumplimiento	N/A	N/A
43238344	43238344	01/05/2015- 01/05/2020	Salarios	N/A	N/A

Fuente: Pólizas

A la fecha de la presente auditoría, el contrato se encuentra vigente hasta el 30 de octubre de 2017.

Teniendo en cuenta el plazo de ejecución contractual, a la fecha no es posible dictaminar el cumplimiento del contrato, dado que se encuentra en ejecución.

La ETB ha efectuado 222 pagos por la suma de \$48.286.798.607.94 incluido IVA, con cargo a este contrato.

Evaluada la documentación del contrato y analizadas las respuestas dadas en las visitas practicadas en la Vicepresidencia de Experiencia al Cliente, se encontraron las siguientes inconsistencias:

*3.1.4.1 Hallazgo administrativo por Incumplimiento a los principios de Planeación y el de Responsabilidad -Carencia estudio. de mercado - Contrato 4600014657:*

En la carpeta del contrato no se encontró el estudio de mercado para los servicios de Call Center Hogares y de otra parte en acta administrativa No.4 del 2 de noviembre de los corrientes, la ETB se comprometió a entregar un estudio de mercado, el que manifestó que fue elaborado el 22 de julio de 2014 y el que no fue allegado al Equipo Auditor, situación que trae como consecuencia que la empresa pague tarifas más elevadas frente a los precios de mercado a Contact Center Américas.

Lo anterior incumple la adenda 5 del Acuerdo de Accionistas entre ETB y ABPS donde se prevé que la sociedad podrá prestar los servicios a ETB, siempre que las tarifas y niveles de servicio sean iguales o mejores a los ofrecidos por un tercero, así mismo con lo contemplado en los literales b y d del Artículo 4 “Principios” del Manual de Contratación de E.T.B. Directiva No. 00612 de 2012 y de otra parte incumple con el artículo 101 de la Ley 42 de 1993 “Obstrucción al control fiscal” por no rendir la información en su oportunidad.

Con el hecho mencionado anteriormente se está afectando el patrimonio de la empresa; toda vez que la ETB está pagando tarifas por encima de los precios del mercado.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; por cuanto lo manifestado en la respuesta no desvirtúa lo formulado por el Ente de Control y de otra parte no se allego el estudio de mercado que quedo como compromiso en acta administrativa No.4 del 2 de noviembre de 2016.

3.1.4.2 *Hallazgo administrativo por Incumplimiento al Principio de Economía y de Responsabilidad - por no reducción del precio unitario en la tarifa y por ausencia de solicitud para abrir proceso con empresas que presten el servicio de Call Center - Contrato 4600014657.*

Se evidenció que el plazo de ejecución del contrato 14657 era de un (1) año y fue extendido su periodo a dos (2) años, situación que quedó justificada y aprobada por la Junta Directiva de la ETB, mediante el Acta No.275 del 30 de septiembre de 2014, la que a la letra dice: “*la justificación para cambiar el modelo de contrato anual a una vigencia de dos años. Agrega que, el contrato tiene una serie de exigencias, que hacen necesario un plazo más largo, de tal forma que incentive al contratista a realizar inversiones requeridas y realizar una reducción del precio unitario en un 10%...*” y las condiciones explicadas y que están contenidas en la presentación que hace parte integral del acta, que a la letra dice: “*Se solicita a la Junta Directiva de ETB autorizar a la administración mediante la Vicepresidencia de Experiencia al Cliente iniciar el proceso de contratación del servicio de administración y gestión de la operación de Call Center de Experiencia al Cliente e ETB con American BPS por dos años.*”

*En caso de que las negociaciones con el proveedor no sean favorables para ETB se solicita autorización de la Junta Directiva para abrir un proceso con empresas especializadas en los servicios de call center”.*

Con base en lo expuesto anterior se observaron las siguientes falencias:

- La empresa no ha obtenido reducción de ninguna clase en las tarifas por parte Américas BPS, por lo contrario está pagando un precio más elevado, frente a los precios del mercado y de otra parte día a día incumple con los indicadores de contracción.
- No se encontró evidencia alguna de la gestión de solicitud de autorización ante la Junta Directiva para abrir un proceso con empresas especializadas en los servicios de Call Center.

Con el hecho descrito anteriormente se está incumpliendo los literales c y d del Artículo 4 “Principios” del del Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012.

La consecuencia que se generó con los hechos relacionados anteriormente, es la afectación en el patrimonio de la empresa; por cuanto las utilidades van a disminuir.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; por cuanto la respuesta dada por la empresa no desvirtúa lo observado por el Ente de Control.

*3.1.4.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento al Principio de Responsabilidad - por incumplimiento de los indicadores - Contrato 4600014657.*

El proveedor Contact Center Américas S.A está incumpliendo los indicadores contractuales definidos por ETB para prestación de servicios de gestión y administración de las operaciones, hecho que se corrobora mediante la verificación de los memorandos de justificación de incumplimientos de indicadores que envía ABPS a ETB. y las respuestas dadas por funcionarios en las actas de visita practicadas por el ente de control.

La situación antes relacionada, contraviene lo establecido en el literal d., artículo 4 del Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012, así mismo el Acuerdo de accionistas. Lo que trae como consecuencia la disminución en el patrimonio de la empresa.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; por cuanto la respuesta dada por la empresa no desvirtúa lo observado por el Ente de Control.

*3.1.4.4 Hallazgo Administrativo por Incumplimiento al principio de Responsabilidad - por desvío de tráfico a proveedor alternativo - Contrato 4600014657.*

Se estableció que para el contrato atención Call Center Hogares a partir de junio de 2016 se inició una mayor migración de tráfico al proveedor alternativo, Emergía, con menores tarifas, pasando de 15% del tráfico al 30% con una proyección al cierre del 2016 del 50%.

El hecho mencionado anteriormente, no es adecuado toda vez que en los términos de referencia del contrato 14657 no contempla la redistribución de las operaciones entre proveedores, lo que conlleva a que Américas ABPS pueda iniciar acciones legales por incumplimiento a las obligaciones contractuales.

Lo anterior transgrede lo contemplado en el literal d, Artículo 4 del Manual de contratación, Directiva No. 00612 de 2012

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; teniendo en cuenta la respuesta dada por la empresa no despejó las incógnitas que fueron plasmadas en la observación.

*3.1.4.5 Hallazgo Administrativo por incumplimiento al Principio de Responsabilidad - por incumplimiento a las obligaciones contractuales y al Acuerdo de Accionistas - Contrato 4600014657.*

Se evidenció que la empresa no ha adelantado acción legal alguna contra el contratista Contact Center Américas S.A. por el incumplimiento de las obligaciones contractuales y a lo contemplado en el acuerdo de accionistas, con relación a las tarifas y a los niveles de servicio comparadas con el mercado y a las necesidades de ETB para atender a sus clientes. Transgrediendo lo contemplado en el literal d, Artículo 4 del Manual de Contratación, Directiva No. 00612 de 2012 de la ETB. Afectando el patrimonio de la empresa.

Se mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo; teniendo en cuenta que la entidad acepta lo observado.

Por último es importante señalar que este Organismo de Control, en su función de control posterior y selectivo, continuara con el seguimiento correspondiente a este contrato en posteriores auditorias.

*3.1.5 Contrato 4600014724 ACECO TI S.A*

Este proceso se adelantó bajo la modalidad de contratación privada con el No. 10288059, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 19 del Manual de Contratación de ETB.

Oferentes:

Arquitectura y Concretos SAS.

Emerson Electric de Colombia Ltda.

IBM de Colombia.

**ACECO TI Colombia SAS.**

Hewlett Packard Colombia Ltda.

Comunicaciones y telefonía COTEL S.A.

EATON construcciones Colombia SAS.

*3.1.5.1 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de planeación por la cantidad de observaciones o actualizaciones presentadas en las adendas - Contrato 4600014724.*



En desarrollo de la invitación privada No. 10288059 se realizaron diez (10) adendas (99 modificaciones o actualizaciones reportadas). Se considera exagerada la cantidad de modificaciones presentadas en las adendas, mostrando una deficiente planeación en la construcción de los términos de referencia o desconocimiento técnico del tema.

Revisada la ficha catastral simplificada en el documento de Brasil, aparece: ACECO TI S.A. constituida el 7 de diciembre de 2012, con un capital de 4.278.860 reales brasileros, equivalente a \$4.035.000.000 pesos col., para la época, la razón social corresponde al servicio de montajes de mobiliario en cualquier material, construcción de edificios, instalación de sistemas contra incendios y otras instalaciones en construcciones.

Para firmar el contrato con ACECO TI S.A. se solicitó que se creara una filial en Colombia, es así como se presenta el certificado de existencia y representación legal del 14 de junio de 2016, donde el capital es de \$10.000.000. El objeto de la empresa incluye Instalación de salas seguras, Data Centers, entre otros. Matriculada el 11 de junio de 2015.

El capital de la empresa brasilera ACECO TI S.A. como la filial en Colombia, no presentan el musculo financiero de las empresas que suele seleccionar la ETB para desarrollar este tipo de contratos.

Una vez evaluada la respuesta aportada por el sujeto de control, se configura el hallazgo administrativo teniendo en cuenta que la administración manifiesta “se contrató a Datacenter Consultores para elaborar los términos de referencia” y anexa nuevamente las adendas realizadas, aceptando con esto el hallazgo.

### *3.1.5.2 Retirada - Falta de evidencia de la evaluación financiera de la oferta - Contrato 4600014724.*

Fundamentada en que esta Auditoría no pudo evidenciar que el contratista cumpliera los requisitos exigidos en el factor financiero, consignado en el numeral 2.10 de los términos de referencia, la cual se compone de tres numerales, no se entregó información del numeral 2.10.1, no obstante esta fue solicitada a ETB con oficio 002 del 6 de octubre de 2016. La no acreditación de los requisitos para contratar refleja debilidad en el proceso de evaluación de las ofertas y por ende vulneración al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, contenido en el Literal E del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP.



Dentro del plan estratégico este contrato se encuentra ubicado en los siguientes proyectos:

**CUADRO 17  
PLAN ESTRATEGICO**

PROGRAMA	PROYECTO	VICEPRESIDENCIA
POTENCIALIZACIÓN DE REGIONALES y SERVICIOS CORPORATIVOS.	Nuevo Data Center de ETB	Estrategia y desarrollo del negocio.

Oportunidad, conveniencia y necesidad:

*“Nace la necesidad de celebrar este contrato debido a la limitación en la capacidad de los Data Center existentes en ETB, se presentan dificultades para atender la demanda comercial que el mercado de clientes exige, generando adicionalmente altos costos de OPEX debido al uso de la colocación, estrategia que se usa para suplir las necesidades requeridas por los clientes actuales y potenciales.*

*Por esta razón ETB requiere contratar la implementación de un nuevo Data Center de ETB incluida la ejecución de obras civiles, el suministro de bienes y los servicios de instalación, configuración, pruebas, estabilización y puesta en funcionamiento.*

*El nuevo Data Center será certificado TIER III por lo cual permitirá a ETB ofrecer diferentes servicios y productos corporativos garantizando una alta disponibilidad de los mismos, así como una mejora en la experiencia del cliente”.*

Precio: 6.526.869,04 USD más IVA 1.044.299,05 USD. = 7.571.168,09 USD. y \$11.745.300.987. Llevando todo a pesos col. con la tasa que determina el contrato (\$2.523), quedaría así: 7.571.168,09 USD (TASA \$2.523) = \$19.102.057.091 + \$11.745.300.987 = \$30.847.358.078. El valor inicial del contrato en pesos equivale a la suma de: \$30.847.358.078. El contrato se suscribe el 28 de mayo de 2015.

Interventoría y/o supervisión:

La interventoría y supervisión del contrato será ejercida por Data Center Consultores Sociedad Anónima, y por el ingeniero Hulber Enrique Acosta Porras, respectivamente o por la persona que designe el facultado para contratar. Segundo supervisor: HUMBERTO SALAZAR RODRIGUEZ, Gerencia Administración y Operación de Red. Desde el cuatro (4) de octubre de 2016.

Actas de la Curaduría Urbana No.5: La curaduría realizó dos actas de observaciones.

La primera fue el 12 de marzo de 2015, donde se presentan observaciones y llama la atención que se utilizó la norma de construcción de Costa Rica CSCR-02 y no la

norma colombiana NSR – 10. La segunda acta de observaciones se realiza el 24 de septiembre de 2015, donde también se presentan observaciones.

Según el análisis efectuado a la respuesta remitida, se acepta los argumentos planteados y se retira la observación

**3.1.5.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de planeación contractual (términos de referencia) - - Contrato 4600014724.**

Sustentada en la omisión de prever en los términos de referencia y la minuta contractual, que la orden de inicio quedara sujeto a la expedición de la licencia urbanística requerida para iniciar la obra civil, acto administrativo necesario de acuerdo con las previsiones del Artículo 1º Decreto 1469 de 2010, por medio del cual se desarrolla la Ley 388 de 1997, en concordancia con el numeral II del literal d) del artículo 12 del manual de contratación de ETB. Esta deficiencia se tradujo en que una vez adjudicado el contrato para adelantar la obra civil, el contratista no tuviera aún la licencia de construcción debidamente otorgada por la autoridad competente en la materia, para el caso del Distrito Capital, la curaduría urbana respectiva.

Teniendo en cuenta que el contrato se celebró el 28 de mayo de 2015 para esa fecha ETB no contaba con la respectiva licencia de construcción del Data Center Alma, solo hasta el 10 de febrero de 2016 se expide la resolución donde se aprueba la licencia de construcción. Contraviniendo lo establecido en el artículo 1º del Decreto 1469 de 2010 y en el capítulo XI de la Ley 388 de 1997, donde se define que es una autorización previa para adelantar obras de construcción y demolición. Lo anterior se constituye en un hallazgo administrativo por falta de planeación, porque esta licencia debía estar aprobada a más tardar para la fecha de celebración del contrato, teniendo en cuenta los tiempos tan cortos que se fijaron en el cronograma para realizar la construcción de las obras (237 días). Es de mencionar que se pusieron en riesgo los recursos destinados y pagados por ETB al acometer el inicio de las obras sin el lleno de los requisitos legales y reglamentarios, además de quedar expuesta a las posibles sanciones administrativas que tal conducta podría acarrearle.

Pólizas: Las pólizas que se tomaron en desarrollo del contrato son las siguientes:

**CUADRO 18  
PÓLIZAS DEL CONTRATO**

PÓLIZA	VALOR \$	VIGENCIA	CONCEPTO
--------	----------	----------	----------

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

GS21 – 15	2.280.348.434,20	Desde 28-05-15 Hasta 28-05-2018	Cumplimiento
GS21 – 15	13.418.677,00	Desde 28-05-15 Hasta 28-05-2021	Salarios
GS21 – 15	154.234.180,00	Recibo definitivo bienes y licencia + 2 años.	Calidad y correcto funcionamiento
GS21 – 15	154.234.180,00	Vencimiento garantía. Calidad y correcto funcionamiento bienes y IC y 2 años.	Suministro repuestos
GS21 – 15	841.318.142.00	Recibo definitivo + 5 años	Estabilidad de la obra
GS21 – 15	1.140.174.217,00	Desde 28-05-15 Hasta 28-05-2018	Responsabilidad civil
GS21 – 15	USD 1.305.374	Desde 28-05-15 Hasta 28-05-2018	Cumplimiento
GS21 – 15	USD 652.687	Recibo definitivo bienes y licencia + 2 años.	Calidad y correcto funcionamiento
GS21 – 15	USD 652.687	Vencimiento garantía. Calidad y correcto funcionamiento bienes y IC y 2 años.	Suministro repuestos
GS21 – 15	USD 652.687	Desde 28-05-15 Hasta 28-05-2018	Responsabilidad civil

Fuente: Información suministrada ETB.

Certificado de existencia y representación legal: del 14 de junio de 2016. Acta de inicio se suscribió el 11 de junio de 2015.

**Pagos:**

A la fecha se han realizado dos pagos con cargo a este contrato, es decir dos hitos el de Cimentación y el de Estructura y Placa, mediante las siguientes actas:

Acta de pago No.1: Cimentación: \$2.893.461.355. Del 7 de septiembre de 2015.

Acta de pago No.2: Estructura y Placa 30%: \$2.893.461.355. Del 18 de febrero de 2016. A la fecha se han pagado recursos con cargo a este contrato por valor de \$5.786.922.710, que corresponden al 18.76% del valor inicial del contrato.

Fecha de terminación inicial: 7 de diciembre de 2015, las adecuaciones se realizan en un término de 20 días. La fecha definitiva de entrega inicial de la obra sería el 27 de diciembre de 2015. Fecha de terminación con la prórroga al contrato (16 días) sería para el 11 de enero de 2016.

Una vez evaluada la respuesta aportada por el sujeto de control, se configura el hallazgo administrativo teniendo en cuenta que la administración acepta la observación y sugiere incluir otras contravenciones al manual de contratación.

3.1.5.4 *Hallazgo administrativo por incumplimiento de los principios de planeación, responsabilidad, por el estado actual en el que se encuentra la obra objeto del CONTRATO 4600014724 de 2015.*

**CUADRO 19**  
**FICHA TÉCNICA CONTRATO 4600014724 de 2015**

Contrato No.	IDU-1863 de 2014
Objeto del contrato	El CONTRATISTA se obliga con la implementación del nuevo Data Center de ETB, incluida la ejecución de obras civiles, el suministro de bienes, los servicios de instalación, configuración, pruebas, estabilización y puesta en funcionamiento, de conformidad con las condiciones establecidas en los términos de referencia, en los anexos técnicos, anexos financieros, en la oferta y contraoferta y con el Manual de Contratación de ETB
Valor del contrato (clausula 4)	\$7.571.168.09 dólares por bienes de producción extranjera y \$11.745.300.987,80 por obra civil, Bienes de producción Nacional y servicios de Instalación, Configuración, pruebas y puesta en funcionamiento.
Contratista	ACECO TI
Fecha firma del contrato	15 de mayo de 2015
Fecha de inicio de ejecución del contrato	11 de junio de 2015
Fecha Inicial de terminación del contrato	31 de enero de 2018
Plazo de ejecución inicial	33 meses <b>ETAPAS (ADENDA 6)</b> <b>Obra civil:</b> 180 días con fecha final a 7 de diciembre de 2015 + 20 días adicionales para acabados de obras <b>(200 días) 27 de diciembre de 2015.</b> <b>Comisionamiento:</b> 20 días posteriores a la obra civil: 16 de enero de 2016 <b>Garantías y Mantenimiento: 24 meses</b>
Prórroga	<b>16 días más para obra civil</b> Otrosí No.1 (suscrito el 7 de diciembre de 2015) Que mediante el memorando radicado de la vicepresidencia de Infraestructura radicado en la gerencia de abastecimiento el día 4 de diciembre del 2015, se solicitó modificar el cronograma de ejecución del contrato, prorrogando la etapa I en dieciséis (16) días y desplazando las etapas subsecuentes, debido a la necesidad de reforzamiento de la placa

“Una Contraloría aliada con Bogotá”

	requerida para soportar la carga del sistema eléctrico de la solución, como consecuencia del peso del equipo presentado por Aceco TI SA y los cambios estructurales que precisaban incrementar los niveles de sismo resistencia del edificio del nivel S3 a nivel S4. Se soporta la modificación al cronograma.
Fecha final de las etapas después de la prórroga	<b>Obra Civil: 23 de diciembre de 2015</b> <b>Más 20 días para acabados: 11 de enero de 2016.</b> <b>Más 20 días para <u>Comisionamiento</u>: 31 de enero de 2016.</b>
Fecha Final <b>ETAPAS 1 Y 2</b>	31 de enero de 2016
Fecha abandono de las obras	<b>1 de abril de 2016 (Fecha tomada del documento que declara el incumplimiento del contratista)</b> Mes de abril de 2016 (página 7 numeral 2.2.3.anexo comunicación con radicado contraloría No. 3-2016-23626 del 13 de septiembre de 2016.
Valor Anticipo	NO APLICA CONTRATO LLAVE EN MANO
Estado actual del contrato	TERMINACIÓN ANTICIPADA

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB  
Elaboró: Contraloría de Bogotá-Servicios Públicos

El día 18 de noviembre de 2016 se procede por parte de este Organismo de Control en compañía de los representantes de la entidad a realizar recorrido de inspección visual a simple vista al sitio de las obras objeto del contrato de obra No. **4600014724 del 2015** suscrito entre la ETB y ACECO TI SA el 15 de mayo de 2015.

Adicional a lo anterior se requirió información a la administración, vía correo electrónico, respecto del estado de ejecución del contrato de obra, a lo cual la entidad dio respuesta mediante las comunicaciones GPGP-699/2016 -001598 recibido contraloría 22 de noviembre de 2016 y GPGP-699/2016 -001599 recibido contraloría 23 de noviembre de 2016.

Con respecto a las anteriores respuestas dadas por la administración y con el fin de dar claridad a las mismas, se adelantó Acta de Visita Administrativa No.3 “ESTADO DE OBRAS DATA CENTER ALMA” el día 24 de noviembre de 2016.

Con base en la visita de inspección a las obras objeto del contrato y con la información suministrada por la entidad se evidencia lo siguiente:

Como parte de las actividades a ejecutar se estableció en el contrato de obra No. **4600014724 del 2015** en su **CLAUSULA PRIMERA** como objeto lo siguiente “E/

*CONTRATISTA se obliga con la implementación del nuevo Data Center de ETB, incluida la ejecución de obras civiles, el suministro de bienes, los servicios de instalación, configuración, pruebas, estabilización y puesta en funcionamiento, de conformidad con las condiciones establecidas en los términos de referencia, en los anexos técnicos, anexos financieros, en la oferta y contraoferta y con el Manual de Contratación de ETB”*

En el PARÁGRAFO PRIMERO de la CLAUSULA PRIMERA se señala que el alcance comprende los siguientes aspectos, de acuerdo con lo estipulado en el numeral segundo (2), y subsiguientes del capítulo Tercero de los Términos de referencia:

- (i) Obra civil.
- (ii) (ii) Subsistema piso falso.
- (iii) (iii) Subsistema iluminación.
- (iv) (iv) Subsistema celdas de media tensión.
- (v) (v) Subsistema transformador de potencia.
- (vi) (v) Subsistema de generación eléctrica y sincronismo.
- (vii) (vi) Tableros de baja tensión.
- (viii) (vii) Subsistema in-interrumpible de potencia (UPS).
- (ix) (viii) Subsistema puesta a tierra.
- (x) (ix) Subsistema equipo mecánico (aire acondicionado).
- (xi) (x) Subsistema racks.
- (xii) (xi) Subsistema de detección temprana, control y extinción de incendios.
- (xiii) (xii) Subsistemas de transferencias automáticas.
- (xiv) (xiii) Subsistema de vigilancia y control de acceso.
- (xv) (xiv) Subsistema de monitoreo (DCIM).
- (xvi) (xv) Subsistema de comunicaciones.
- (xvii) (xvi) Todos los materiales, equipos, mano de obra y servicios necesarios para la ejecución total de las obras (Data Center y Edificio de Operadores) a satisfacción de ETB de acuerdo con los diseños entregados.
- (xviii) (xvii) Ejecutar el proceso constructivo en acato a especificaciones técnicas y planos entendiendo que el mismo deberá certificarse Tier III en Facility.
- (xix) (xviii) Ejecutar todas las pruebas definidas en los anexos.
- (xx) (xix) ETB ha designado un consultor externo responsable de los diseños, comisionamiento e interventoría para la construcción del Data Center.
- (xxi) (xx) El diseño que será entregado contempla 3 fases de crecimiento para el proyecto, sin embargo solamente es parte del alcance de esta invitación la FASE 1. La información de las fases II y III es exclusivamente referencial.
- (xv) El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los equipos que conforman los sistemas y subsistemas eléctricos, mecánicos y de seguridad física debe ser suministrado por el CONTRATISTA como parte de la

garantía, sin costo adicional para ETB durante los dos primeros años a partir de la firma del acta de recibo a satisfacción de la solución Data Center completamente estabilizada.

En la cláusula CUARTA del contrato se dispuso como valor del mismo la suma de \$7.571.168,09 dólares por bienes de producción extranjera y \$11.745.300.987,80 por obra civil, Bienes de producción Nacional y servicios de Instalación, Configuración, pruebas y puesta en funcionamiento, discriminado como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO 20  
VALOR DEL CONTRATO**

	DOLARES			PESOS		
	Total sin IVA	IVA	Total + IVA	Total sin IVA	IVA	Total + IVA
Bienes Produccion Extranjera	6.526.869,04	1.044.299,05	7.571.168,09			
Obra Civil				8.413.181.423,00		8.413.181.423,00
Administracion 7%				588.922.700,00		588.922.700,00
Imprevistos 3%				252.395.443,00		252.395.443,00
Utilidad 4%				336.527.257,00	53.844.361,12	390.371.618,12
Bienes de Produccion Nacional				1.542.341.808,00	246.774.689,28	1.789.116.497,28
Servicios de Instalacion, Configuración, pruebas y puesta en funcionamiento.				268.373.540,00	42.939.766,40	311.313.306,40
<b>TOTALES</b>	<b>6.526.869,04</b>	<b>1.044.299,05</b>	<b>7.571.168,09</b>	<b>11.401.742.171,00</b>	<b>343.558.816,80</b>	<b>11.745.300.987,80</b>

Fuente: Clausula Cuarta contrato de obra 4600014724 del 2015  
Elaboró: Dirección de Servicios Públicos- Auditoria ante la ETB

Conforme a la CLAUSULA SEXTA del contrato y la información suministrada por la entidad a este Organismo de Control mediante acta de visita Administrativa No.3 del 24 de noviembre de 2016 en la siguiente tabla se resume como forma de pago del contrato de obra lo siguiente:

**CUADRO 21  
FORMA DE PAGO**

%	Proveedor- ACECO TI S.A.	Asignación Presupuestal
Obra civil		
2015		
30%	Cimentación	\$2.893.461.355
2016		
30%	Estructura	\$2.893.461.355
15%	Mampostería	\$1.446.730.678
10%	Redes	\$964.487.118
15%	Exteriores	\$1.446.730.678
Total		<b>\$9.644.871.184</b>
Bienes de Producción extranjeros		
TRM 11-0-2015		<b>2523,00</b>



“Una Contraloría aliada con Bogotá”

USD 7.571.168,09		
50%	1er Pago-Inicio de instalación	\$9.551.028.545,54
40%	2do Pago-Operando y correcto funcionamiento	\$7.640.822.836,43
10%	3er Pago- DC Estabilizado	\$1.910.205.709,11
	<b>Total COL\$</b>	<b>\$19.102.057.091,07</b>
Bienes de producción nacional		
50%	1er pago-Operando y correcto funcionamiento	\$894.558.240
	<b>Total</b>	<b>\$1.789.116.479</b>
Servicios		
20%	1er pago-Solución instalada y configurada	\$62.262.661
70%	2do pago-Operando y correcto funcionamiento	\$217.919.314
10%	3er Pago- DC Estabilizado	\$31.131.331
	Total	<b>\$311.313.306</b>
	<b>Total</b>	<b>30.847.358.060</b>

Fuente: Clausula Sexta del Contrato y cifras según anexo suministrado por la entidad al ente de control mediante acta de visita administrativa fiscal del 24 de noviembre de 2016.

En la CLAUSULA OCTAVA se dispuso como duración del contrato 33 meses, plazo el cual, de acuerdo a la adenda No.6 de la invitación privada No.10288059, que dio origen al contrato, contenía tres momentos a saber:

- Etapa 1: Esta etapa consiste en: La obra civil, suministro de equipos, instalación y puesta en marcha cuyo plazo de ejecución es de **200 días calendario** a partir de la orden escrita de inicio del contrato, respecto del cual **los últimos 20 días corresponden única y exclusivamente a actividades de acabados interiores y mobiliario para el edificio de operadores**. Esta etapa finalizará con el acta de recibo a satisfacción de la solución Data Center operando y en correcto funcionamiento.
- Etapa 2: Consiste en el comisionamiento y la puesta a punto de las facilidades y tendrá una duración de **20 días calendario a partir de la finalización de la etapa 1** que antecede. Esta etapa finalizará con el acta de recibo a satisfacción de la solución Data Center completamente estabilizada.
- Etapa 3: Inmediatamente después de la aprobación del acta de recibo a satisfacción de la solución Data Center completamente estabilizada, se dará inicio a las garantías correspondientes, incluido el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los subsistemas eléctrico, mecánico y de seguridad física con una duración de **24 meses**, y de **5 años** para la garantía de la obra civil.



Lo anterior se resume en el siguiente cuadro:

**CUADRO 22  
ETAPAS DEL CONTRATO**

33 meses
<b>ETAPAS (ADENDA 6)</b>
<u>Obra civil</u> : 180 días + 20 días adicionales para acabados de obras <b>(200 días)</b>
<u>Comisionamiento</u> : <b>20 días</b> posteriores a la obra civil
<u>Garantías y Mantenimiento</u> : <b>24 meses</b>

Fuente: Clausula Cuarta contrato de obra 4600014724 del 2015  
Elaboró: Dirección de Servicios Públicos- Auditoria ante la ETB

Adicional a las Etapas y plazos descritos se observa que mediante el memorando radicado de la vicepresidencia de Infraestructura radicado en la gerencia de abastecimiento el día 4 de diciembre del 2015, se solicitó modificar el cronograma de ejecución del contrato, prorrogando la etapa I en **dieciséis (16) días** y desplazando las etapas subsecuentes, debido a la necesidad de reforzamiento de la placa requerida para soportar la carga del sistema electrógeno de la solución, como consecuencia del peso del equipo presentado por ACECO TI SA y los cambios estructurales que precisaban incrementar los niveles de sismo resistencia del edificio del nivel S3 a nivel S4. Se soporta la modificación al cronograma. El 7 de diciembre de 2015.

Que frente a lo anterior y conforme a la información suministrada por la entidad y teniendo en cuenta el **acta de inicio de las obras** suscrita entre las partes el día **11 de junio de 2015** se determinaron como tiempos calendados de cumplimiento para dichas etapas las siguientes:

**CUADRO 23  
TIEMPOS DE CUMPLIMIENTO**

Fecha final de las etapas después de la prórroga	<b>Obra Civil: 23 de diciembre de 2015</b> <b>Más 20 días para acabados: 11 de enero de 2016.</b> <b>Más 20 días para <u>Comisionamiento</u>: 31 de enero de 2016.</b>
Fecha Final <b>ETAPAS 1 Y 2</b>	<b>31 de enero de 2016</b>

Fuente: Acta de Inicio suscrita el 11 de junio de 2015, Modificación No.1 del 7 de diciembre de 2015 e información suministrada a este Organismo de Control mediante Acta de visita Administrativa del 24 de noviembre de 2016  
Elaboró: Dirección de Servicios Públicos- Auditoria ante la ETB

Atendiendo lo observado por este Organismo de Control en la visita de inspección, contrato de obra No. **4600014724 del 2015**, fue posible evidenciar que la obra se encuentra sin terminar y que las actividades ejecutadas corresponden en términos generales a: cimentación, estructura y placas, mampostería y pañetes, acabados, exteriores, bienes de producción nacional y extranjero. Durante el recorrido igualmente se observó afectación en obras por lluvia así como deficiente protección de las mismas. (Ver registro fotográfico)

Igualmente durante el recorrido e inspección visual llevada a cabo por este órgano de control el 18 de noviembre de 2016 fue posible evidenciar que en el sitio de la obra no se encuentra personal ni actividad alguna que evidencie la ejecución del contrato de obra.

De lo anterior se solicitó a la entidad información respecto de la ejecución del contrato, las obras ejecutadas por el contratista, de las efectivamente recibidas y canceladas al contratista y de las obras pendientes por ejecutar, así como el porcentaje de avance de las mismas, la entidad mediante ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA No.3 del 24 de noviembre de 2016 informa a este organismo de control lo siguiente:

*“El contrato a la fecha no se encuentra en ejecución, se encuentra en etapa de liquidación, ya que se dio por terminado el pasado 16 de septiembre del 2016 de manera anticipada por ETB. Sin perjuicio de los recurrentes incumplimientos del contratista ACECO TI según consta en diferentes comunicaciones emitidas al contratista.*

*Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que el contrato se dio por terminado de acuerdo a lo señalado en la cláusula décima séptima del contrato en cuanto señala “ETB podrá dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna, caso en el cual pagará únicamente al Contratista las sumas correspondientes a los servicios suministrados a satisfacción o correspondientes a pedidos en curso”. Es de anotar que en el contrato no se estableció la causal de terminación del contrato por incumplimiento del contratista, razón por la cual ETB acudió a la disposición mencionada.*

*Lo anterior obedeció entre otras, a lo siguiente: de acuerdo con el cronograma establecido en el contrato, ACECO debía entregar la obra terminada el 7 de diciembre de 2015 más 20 días de adecuaciones, la obra debía ser entregada definitivamente el 27 de diciembre de 2015.*

*El 7 de diciembre de 2015 la Vicepresidencia de Infraestructura suscribió un otrosí al contrato prorrogando la fecha de entrega de obras por 16 días solicitados por el contratista, por lo cual la nueva fecha de entrega de la obra se estableció para el 11 de enero de 2016.*

*De acuerdo a informes de la Interventoría, para la fecha 7 de diciembre, la obra presentaba un porcentaje de ejecución del 60% aproximadamente.*

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

En vista de que la obra no fue entregada el 11 de enero de 2016, desde esa fecha se inician reuniones con ACECO con el fin de conocer los avances de la obra, el estado e identificar los incumplimientos del contratista. En el mes de febrero ACECO retira personal de la obra y se da los primeros indicios de abandono de la obra, los cuales se materializan totalmente en el mes de abril de 2016.

**Una de las grandes diferencias que existía entre ETB y ACECO, es que la empresa en las diferentes reuniones, de manera verbal y escrita, solicitó reanudar las actividades de obra, para que posteriormente las partes revisaran la procedencia y pertinencia de realizar pagos de acuerdo a los cumplimientos que fuera acreditando el contratista, en el entretanto que ACECO solicitaba que ETB pagara primero para posteriormente reanudar la obra, sin que se hubiera podido acreditar el cumplimiento de las obligaciones sobre las cuales estaba solicitando el pago de acuerdo a los hitos de pago señalados en el contrato.** (Negrilla y subrayado fuera de texto)

(...) “Las obras que se recibieron por parte de ETB al contratista ACECO TI como ejecutadas corresponden a los hitos de cimentación, estructura y placas; que son las efectivamente pagadas. Anexo se envía informe detallado de porcentaje de avance y costos. Adicionalmente a lo anterior, el contratista ACECO TI adelanto obras correspondientes a mampostería y pañetes, acabados, exteriores, bienes de producción nacional y extranjero y servicios que no fueron pagas por no encontrarse terminadas a satisfacción.

Se adjunta informe con los porcentajes de avance.”

Respecto de eventuales acciones legales en contra de ETB o de esta contra aquellos, la Entidad informa a este Organismo de Control lo siguiente:

“ETB no tiene conocimiento ni ha sido notificada del inicio de alguna demanda en contra de ETB. El término de caducidad de la acción contractual es de dos años.

A continuación se señalan las acciones que está adelantando ETB: a. Acercamiento con el corredor de seguros de ETB con el fin de iniciar las acciones relativas a hacer efectiva las pólizas y garantías constituidas por ACECO para amparar el cumplimiento del contrato; b. ETB suscribió el 16 de noviembre de 2016 el contrato No. 4600015781 con la ASOCIACION COLOMBIANA DE INGENIEROS ELECTRICO Y MECANICOS – ACIEM-, cuyo objeto es “la prestación de servicios profesionales para la elaboración de un dictamen pericial en aspectos técnicos relacionados con el proyecto Data Center Alma”, que comprende el siguiente alcance y a través de los cuales ETB espera recibir la información suficiente que permita conocer el estado actual de la obra y con ello adoptar las decisiones que correspondan:

- Estudio de los antecedentes y cronogramas del Proyecto Data Center – ALMA, objeto del dictamen pericial, especialmente en los frentes de trabajo: obra civil, bienes de producción nacional y extranjera e implementación de facilities (BPE) su avance real, costos y calidad de ejecución.
- De acuerdo con lo anterior, para efectos del dictamen se deben validar, analizar y evaluar las actividades requeridas para culminar la implementación del proyecto Data Center Alma acorde con los diseños previstos por ETB, sus tiempos estimados y costos asociados, específicamente

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

*respecto de los siguientes aspectos: obra civil, instalación y funcionamiento de los bienes de producción extranjera y de los bienes de producción nacional e implementación de facilities.*

- *La identificación de aquellos riesgos generados en la ejecución del proyecto Data Center-ALMA, así como los riesgos potenciales relacionados con la culminación del proyecto en su integralidad.*
- *Elaboración del dictamen pericial de carácter técnico, conforme los términos de los artículos 226 y siguientes del Código General del Proceso. El dictamen pericial de carácter técnico debe ser claro, preciso y detallado. Deberá explicar la metodología utilizada, sus fundamentos técnicos con base en los cuales se soportan las conclusiones pertinentes y acompañar los soportes que correspondan.*

*Adicionalmente, el contrato con ACECO TI se encuentra en etapa de liquidación, por lo tanto, de conformidad con lo indicado en el contrato y en el manual de contratación de ETB se están realizando las gestiones y trámites necesarios para la suscripción del acta de liquidación por mutuo acuerdo. De conformidad con lo anterior, el día 24 de noviembre del 2016 se realizó diligencia en la obra para efectuar el inventario de los bienes que hacen parte de la ejecución del contrato, la cual contó con asistencia de autorizados por parte de ACECO TI.*

*Anexo: acta respectiva de inventario.”*

Respecto del estado de parálisis en que se encuentra la obra la entidad informó lo siguiente:

*“En primer lugar nos permitimos aclarar que ETB por su naturaleza jurídica no emite actos administrativos con relación a los contratos que suscribe para el desarrollo del objeto social de la empresa. Ahora bien, DCC como interventor de la obra civil e implementación de los facilities, el 4 de abril del 2016 señaló que desde el 1 de abril del 2016 no se evidencia personal en el proyecto; en vista del abandono de la obra ETB remite varias comunicaciones al contratista ACECO escalando la situación allanándolo a cumplir, entre ellas comunicación del 5 de agosto del 2016 en donde se listan todos los incumplimientos, y debido a su renuencia ETB envía el 12 de agosto del 2016 comunicación al contratista ACECO informando la terminación del contrato, la cual fue recibida el 16 del mismo mes.”*

Frente a las acciones que la ETB ha realizado con el propósito de proteger el estado físico de las obras civiles existentes señaló lo siguiente:

*“ETB está realizando actividades relacionadas con la custodia, cuidado, conservación y seguridad de los bienes que hacen parte del proyecto Data Center Alma, a partir de la terminación del contrato, es decir, desde el 16 de septiembre del 2016. A nivel físico, se vienen realizando labores de desagüe. En conjunto con la Gerencia Administrativa de ETB se coordinó recursos que semanalmente realicen en sitio labores de aseo; adicionalmente, se realizó inventario de existencias de elementos en sitio con el área de Seguridad, quienes están realizando el estudio de seguridad requerido para garantizar la custodia del sitio y sus bienes. De igual forma, se adelanta con el Área de Seguros de ETB, el análisis de la viabilidad de asegurar los bienes que se encuentran en sitio.*

Frente a la posible fecha de reinicio de las obras la ETB manifestó a este Organismo de Control lo siguiente:

*“Los asistentes a esta reunión no conocemos la fecha exacta de reinicio de obras, sin embargo es posible señalar que ello depende de los elementos de juicio con los que pueda contar ETB para adoptar la decisión de continuar con el proyecto Data Center ALMA, entre los que se encuentran además del insumo que entregue ACIEM, el análisis interno que se realice desde el punto de vista financiero, estratégico, jurídico, comercial, mercadeo y financiero y del dictamen que se reciba del estado técnico específico del proyecto en la actualidad.*

Adicional a los aspectos anteriores la ETB suministró a este Órgano de Control, como anexo al acta de visita administrativa fiscal del 24 de noviembre de 2016, informe del estado de avance de las obras en el que se señala lo siguiente:

**“Relación de obras ejecutadas y pendientes:**

*De acuerdo con el último informe remitido por la interventoría llevada a cabo por el contratista DCC, el cual fue entregado en marzo del presente año, se tiene que el porcentaje de obra para el proyecto Data Center nuevo ETB, tiene un avance del 74% con respecto al porcentaje de trabajo completado, encontrándose en atraso debido a que oficialmente la fecha establecida como plazo máximo por ETB para la entrega de la obra civil e implementación de facilities era el 11 de enero del 2016 (200 días según contrato más prórroga de 16 días acorde con el acuerdo modificadorio No. 1). Ver en CD adjunto: Anexo 1 – Acuerdo No 1 Contrato 4600014724.*

*Por otra parte el seguimiento que se realizó a partir del 14 de diciembre de 2015 por parte de equipo técnico (sip) designado por la Vicepresidencia infraestructura con acompañamiento de la Dirección inmuebles se hacía en conjunto con ACECO y DCC, lo que desde este punto de vista hace considerar consistente el porcentaje de avance de acuerdo a las inspecciones visuales del predio. No obstante ETB contrato un Dictamen pericial que garantice la veracidad de la información entregada por la interventoría contratada con DCC y por el contratista implementador.*

*El siguiente cuadro describe el avance físico reportado y el estado de la facturación y pago de los hitos contractuales:*

**CUADRO 24  
AVANCE DE OBRA REPORTADO**

Hitos	Presupuesto	% Ejecución	Plazo vencido	Facturado	Pagado
Cimentación	COP\$2.893	100%	SI	SI	COP\$2.893
Estructura y placas	COP\$2.893	100%	SI	SI	COP\$2.893
Mampostería y pañetes	COP\$1.447	85%	SI	NO	-
Acabados, obra blanca, enchapes, redes secas y húmedas	COP\$964	75%	SI	NO	-
Exteriores: Cerramiento, zonas verdes	COP\$1.447	2%	SI	NO	-
Bienes de producción extranjera	USD\$7.571	99%	SI	NO	-
Bienes de producción nacional	COP\$1.789	100%	SI	NO	-

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

Servicios	COP\$311	0%	SI	NO	-
-----------	----------	----	----	----	---

\*Cifras en millones

Fuente de fecha de corte cronograma entregado por ACECO el 25 de abril de 2016.

Este cronograma aunque fue entregado por ACECO (sip) no está validado por la interventoría.

Ver en CD adjunto:

- Anexo 2 – Informe Marzo 2016
- Anexo 3 – pago 1 Acta de pago cimentación
- Anexo 4 – pago 2 Acta de pago estructura y placa

ETB con el fin de validar el porcentaje real de ejecución en sitio y constatarlo vs el porcentaje reportado por ACECO, ha contratado los servicios de elaboración de un dictamen pericial, el cual basados en los requerimientos técnicos para el diseño, construcción e implementación del data center certificado TIER III, debe revisar, validar, analizar y evaluar el estado actual de cada uno de los frentes de trabajo que componen el proyecto Data Center Alma: obra civil e implementación de facilities; su avance real, costos y calidad de ejecución.

A continuación se describen los entregables pendientes de entrega por parte del contratista ACECO a completitud a la fecha, con sus respectivos costos contractuales:

**CUADRO 25  
ENTREGABLES PENDIENTES**

%	Proveedor-ACECO	Asignación Presupuestal	Estado
<b>Obra civil</b>			
<b>2015</b>			
30%	Cimentación	\$ 2.893.461.355	Completado
<b>2016</b>			
30%	Estructura	\$ 2.893.461.355	Completado
15%	Mampostería	\$ 1.446.730.678	Pendiente
10%	Redes	\$ 964.487.118	Pendiente
15%	Exteriores	\$ 1.446.730.678	Pendiente
<b>Total</b>		<b>\$ 9.644.871.184</b>	
<b>Bienes de producción extranjeros</b>			
<b>TRM 11-06-2015</b>		<b>2523,00</b>	
<b>USD</b>			
<b>7.571.168,09</b>			
50%	1er Pago-Inicio de instalación	\$ 9.551.028.545,54	Pendiente
40%	2do Pago-Operando y correcto funcionamiento	\$ 7.640.822.836,43	Pendiente
10%	3er Pago- DC Estabilizado	\$ 1.910.205.709,11	Pendiente
<b>Total COL\$</b>		<b>\$ 19.102.057.091,07</b>	
<b>Bienes de producción nacional</b>			
50%	1er pago-Operando y correcto funcionamiento	\$ 894.558.240	Pendiente



**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

50%	2do Pago- DC Estabilizado	\$ 894.558.240	Pendiente
<b>Total</b>		<b>\$ 1.789.116.479</b>	
<b>Servicios</b>			
20%	1er pago-Solución instalada y configurada	\$ 62.262.661	Pendiente
70%	2do pago-Operando y correcto funcionamiento	\$ 217.919.314	Pendiente
10%	3er Pago- DC Estabilizado	\$ 31.131.331	Pendiente
<b>Total</b>		<b>\$ 311.313.306</b>	
<b>Total</b>		<b>\$ 30.847.358.060”</b>	

De las anteriores respuestas dadas por la Administración a este Organismo de Control es posible concluir lo siguiente:

El contrato a la fecha **NO** se encuentra en ejecución, se encuentra en etapa de liquidación, luego de haber sido terminado el pasado 16 de septiembre del 2016, de manera anticipada pese a que desde el mes de febrero se advierten por parte de la administración los primeros indicios de abandono de la obra, los cuales se materializan totalmente en el mes de abril de 2016. Evidencia igualmente la entidad que de acuerdo a informes de la Interventoría, para la fecha 7 de diciembre, fecha en la cual se tenía previsto inicialmente se terminara la obra civil sin acabados, esta presentaba un porcentaje de ejecución del 60% aproximadamente, es decir, era evidente el atraso en el que se encontraba en ese momento la obra a escasos cincuenta y cinco (55) días, incluido el tiempo de prórroga de 16 días, para darse por terminado el plazo para la culminación de las ETAPAS 1 Y 2 previstas en el contrato, es decir, la obra civil y comisionamiento propuestas a terminar el 31 de enero de 2016.

Frente a la situación de avance y ejecución de la obras, de lo informado por la entidad, conforme al informe del mes de marzo de 2016, rendido por la firma de interventoría, se establece un porcentaje de avance general de la obra del 74%, es decir las obras civil no ha culminado pese a haberse vencido el plazo previsto para ello.

Respecto a lo anterior llama la atención a este grupo auditor que se reportan avances del 100% para los componentes de Cimentación y Estructuras y Placas, así como el 100% para el componente de Bienes de Producción Nacional, pero a la fecha únicamente se han cancelado al contratista los componentes de Cimentación y Estructura y Placas.

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

Adicional a lo anterior se evidencian avances significativos, según lo reportado por el Contratista, en los demás componentes como son: Bienes de producción Extranjera con el 99%, Mampostería y pañetes con el 85%, acabados y obra blanca con el 75% no así para el componente de Exteriores: Cerramiento, zonas verdes y servicios con avances de tan solo el 2% y 0% respectivamente. Esto informado por la entidad en acta de visita administrativa ya mencionada.

Lo anterior evidencia que pese a los avances reportados en el estado actual del contrato, y aún con la prórroga de los diez y seis (16) días para la culminación de la misma, ello no sucedió.

En este punto es importante llamar la atención sobre lo informado por la entidad en visita administrativa fiscal del 24 de noviembre de 2016 adelantada por este grupo de auditoría en la que se anotó lo siguiente:

**“Una de las grandes diferencias que existía entre ETB y ACECO, es que la empresa en las diferentes reuniones, de manera verbal y escrita, solicitó reanudar las actividades de obra, para que posteriormente las partes revisaran la procedencia y pertinencia de realizar pagos de acuerdo a los cumplimientos que fuera acreditando el contratista, en el entretanto que ACECO solicitaba que ETB pagara primero para posteriormente reanudar la obra, sin que se hubiera podido acreditar el cumplimiento de las obligaciones sobre las cuales estaba solicitando el pago de acuerdo a los hitos de pago señalados en el contrato. (Negrilla y subrayado fuera de texto)”**

Adicional a lo anterior fue posible evidenciar que mediante Memorando CECO: RI600 GAOR 259-2016, sello certificado de INTERRAPIDISIMO del 12 de agosto de 2016, la ETB Comunica al contratista la terminación anticipada del contrato conforme a la CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA.

En la referida comunicación arriba señalada la ETB deja la siguiente constancia:

*“Sea ésta la oportunidad de reiterarle el estado actual de las obligaciones a cargo de ACECO TI SA mencionadas en la comunicación del 5 de agosto de 2016, así:*

*Por decisión adoptada por ACECO la obra se encuentra abandonada desde el 1 de abril de 2016. Es de anotar que dicha obra comprende la construcción del edificio del Data Center, el edificio de Operadores, y las obras externas y el cerramiento perimetral.*

*Adicionalmente a lo anterior y como se mencionó en la citada comunicación del 5 de agosto, aún sigue pendiente de entregar a ETB, entre otros, las obras de mampostería, pañetes, los acabados, la obra blanca, enchapes, la entrega de los exteriores, la entrega de la totalidad de los bienes de producción extranjera y de los bienes de producción nacional (piso falso, iluminación, celdas de media tensión, transformador de potencia, generación eléctrica y sincronismo, tableros de baja tensión, subsistema ininterrumpiere de potencia, puesta de tierra mecánico-aire acondicionado, Racks, detención temprana control y extinción de incendios, subsistema de transferencia automática, subsistema de vigilancia y control de acceso, subsistema de monitoreo DCIM,*



subsistema de cableado estructurado), la acreditación del cumplimiento por parte de ACECO TI SA de las Normas ambientales y del ANEXO TÉCNICO GENERAL 3 “Plan de Manejo Ambiental Obras”

En la comunicación del 5 de agosto referida por la entidad con radicado 220160020952 de la misma fecha se enuncian los siguientes incumplimientos:

1. Incumplimiento en ejecución de obra civil
2. Incumplimientos en la entrega de bienes de producción extranjera
3. Incumplimientos en la entrega de los bienes de producción nacional
4. Incumplimientos en las normas ambientales

Adicional a la anterior comunicación se evidencia que la ETB con radicado No.22160018457 del 28 de julio de 2016 remite a ACECO TI SA la cuenta de cobro No.12270 por valor de \$1.532.796.809 con fecha límite de pago al 31 de agosto de 2016. Lo anterior en cumplimiento de la CLAUSULA DECIMA del contrato.

Por último informa la entidad a este Ente de Control que a la fecha se encuentra adelantando acciones tendientes a: “a. Acercamiento con el corredor de seguros de ETB con el fin de iniciar las acciones relativas a hacer efectiva las pólizas y garantías constituidas por ACECO para amparar el cumplimiento del contrato; b. ETB suscribió el 16 de noviembre de 2016 el contrato No. 4600015781 con la ASOCIACION COLOMBIANA DE **INGENIEROS ELÉCTRICO Y MECÁNICOS** – ACIEM-, cuyo objeto es “la prestación de servicios profesionales para la elaboración de un **dictamen pericial en aspectos técnicos relacionados con el proyecto Data Center Alma**”, que comprende el siguiente alcance y a través de los cuales **ETB espera recibir la información suficiente que permita conocer el estado actual de la obra** y con ello adoptar las decisiones que correspondan...”

Por los hechos enunciados anteriormente se concluye que la obra se encuentra sin concluir y que pese a las acciones emprendidas hasta la fecha por la ETB aún es incierta su culminación y si bien la terminación de la misma depende de los resultados derivados del peritaje que se adelanta, no menos cierto es que ello no debe ser excusa para observar que la administración debe velar por la guarda y protección de los recursos hasta ahora invertidos no solo en el contrato de obra sino los asociados a ello como lo son la consultoría e interventoría.

Por lo anterior, este grupo auditor considera la existencia de un hallazgo administrativo por el estado actual en que se encuentra la obra aún sin terminar y en la que se ha invertido recursos del erario.

Por último es importante señalar que este Organismo de Control, en su función de control posterior y selectivo, continuara con el seguimiento correspondiente en posteriores auditorias.

Evaluada la respuesta aportada por el sujeto de control y aceptado el hallazgo administrativo, se confirma lo expuesto en el hallazgo. "Por último es importante señalar que este Órgano de Control, en su función de control posterior y selectivo, continuará con el seguimiento correspondiente en posteriores auditorías".

Lo anterior teniendo en cuenta que corresponde al Ente de Control vigilar las actuaciones de la entidad dentro de las cuales están las multas por incumplimientos derivadas del contrato, de las cuales la presente administración pone de presente en su respuesta frente a la actuación adelantada

**REGISTRO FOTOGRÁFICO VISITA DE INSPECCIÓN VISUAL DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2016  
CONTRATO DE OBRA No. 4600014724 del 2015  
EDIFICIO DATA CENTER**

	
<p><b>Vista exterior del lote donde se está construyendo el Data Center Alma y vista de la Pluma.</b></p>	<p><b>Vista del edificio Data Center (izquierda) y edificio Operadores (derecha)</b></p>
	
<p><b>Estructuras y materiales de la obra alojadas en el suelo a la intemperie en algunos casos sin protección a la humedad.</b></p>	<p><b>El volumen en concreto sin pintar, corresponde a la zona de escaleras y sόcalo del ascensor, lugar donde falta construir la placa techo y por donde se infiltra las aguas lluvias al edificio.</b></p>



**Armado canasta expuesta a la intemperie, sin ninguna protección con afectación por óxido.**



**Instalación eléctrica provisional con el piso saturado de agua.**



**Fondo socalo ascensor lleno de agua por falta del techo o cubrimiento del mismo.**



**Formaleta para fundir la placa del techo de las escaleras y el socalo del ascensor, esta es la fuente por donde se infiltran las aguas lluvias al edificio Data Center, poso del ascensor y primer piso.**





CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”



**Zona de escaleras y sócalo del ascensor en proceso de construcción de las formaletas y parales, para hacer la cama para fundir la placa del techo.**



**Puertas cerradas con candado**



**Sala 1 donde se instalaron algunos equipos (facilities)**



**Instalación de cableado que viene desde el piso falso, en proceso de instalación.**



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”



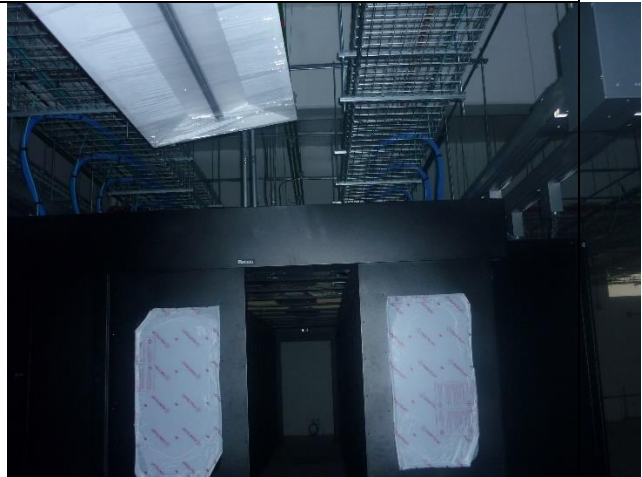
**Instalación de varios equipos y/o (facilities), en proceso de instalación de tuberías.**



**Zona del primer piso afectada por aguas lluvias, al frente de las escaleras y sόcalo del ascensor.**



**Techo del edificio con algunas afectaciones de aguas lluvias retenidas.**



**Matriz de racks instalados.**





CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”

REGISTRO FOTOGRÁFICO VISITA DE INSPECCIÓN VISUAL DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2016  
CONTRATO DE OBRA No. 4600014724 del 2015  
**EDIFICIO OPERADORES**



Vista frontal del edificio con afectación de apozamiento de aguas lluvias al frente de este.



Materiales expuestos a la intemperie sin ninguna protección a un costado del edificio.



Vista frontal del edificio en proceso de construcción, sin protección a la intemperie.



Vista frontal y lateral del edificio sin protección a la intemperie.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”



**Estructura metálica del techo y segundo piso del edificio expuesto a la intemperie sin ninguna protección.**



**Estructura metálica del techo y segundo piso del edificio expuesto a la intemperie sin ninguna protección.**



**Zona de escaleras y sócalo del ascensor, sin placa del techo y sin ninguna protección para evitar el ingreso de aguas lluvias.**



**Primer piso del edificio con afectación permanente de humedad por el ingreso de aguas lluvias.**





CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**



**Zona del primer piso del edificio con afectación permanente de humedad por el ingreso de aguas lluvias.**



**Zona interior y exterior del edificio con afectación permanente de humedad por el ingreso de aguas lluvias.**



**Materiales y estructuras metálicas expuestas a la intemperie y sin protección.**



**Costado derecho del edificio sin protección a la intemperie.**

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 No. 26A-10

PBX 335888





CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

“Una Contraloría aliada con Bogotá”

**REGISTRO FOTOGRÁFICO VISITA DE INSPECCIÓN VISUAL DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2016  
CONTRATO DE OBRA No. 4600014724 del 2015  
ZONAS VERDES, PARQUEADEROS Y VÍAS DE ACCESO**

	
<p><b>Vista general superior del frente de los edificios con materiales en el piso y container con materiales y equipos.</b></p>	<p><b>Apozamientos y detalle de material y estructuras metálicas tiradas en el piso.</b></p>
	
<p><b>Apozamientos en afirmado.</b></p>	<p><b>Detalle de containers y materiales a la intemperie.</b></p>

	
<p><b>Zona de ingreso al Data Center con escombros de obra.</b></p>	<p><b>Apozamiento de aguas lluvias.</b></p>

### 3.1.6 Contrato 4600014501 DATACENTER CONSULTORES S.A.

El contrato tuvo por objeto la *“(i) la asesoría para el diseño e Ingeniería detallada, elaboración de los términos de referencia técnicos, y la evaluación de las ofertas recibidas dentro del proceso de selección que adelantará ETB para la implementación del nuevo Centro de Datos de ETB, y, (ii) los servicios de interventoría administrativa, técnica, y financiera para la implementación del data center y commissioning, así como, para garantizar la obtención de la certificación de construcción como TIER III ante el Uptime Institute”*

El proceso contractual analizado se enmarca dentro del proyecto potencialización de regionales 2015-2016, la selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de invitación privada, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 19 del Manual de Contratación de ETB.

La realización del proceso se justificó por ETB en razón a que la Empresa enfrenta un gran reto debido a las exigencias del mercado en términos de información y tecnología y a la fuerte presión competitiva del sector de Telecomunicaciones en la ciudad y en el resto del país. Dado lo anterior, es importante que ETB cuente con un portafolio de productos que se ajuste a las necesidades del mercado corporativo en el cual las nuevas tendencias de tecnología y productos son cada vez más amplias y modernas. Para hacer frente a estas tendencias y retos, ETB ha decidido

iniciar un proyecto para la implementación de un nuevo data center que cumpla con las características requeridas para incrementar la competitividad de la compañía y generar nuevas fuentes de ingreso, especialmente en el mercado corporativo. Como apoyo a la implementación del Data Center y dado que ETB no cuenta con la experiencia certificada en este tipo de proyectos, es necesario contar con la firma Datacenter Consultores en la definición técnica.

El contratista DATACENTER CONSULTORES SOCIEDAD ANÓNIMA, es una sociedad identificada con Cédula Jurídica: 3-101-567817 inscrita en el tomo 2009 y asiento 13078 del Registro Mercantil de Costa Rica. (NO INDICA DE DÓNDE) Street AV 1, Town ZAPOTE San José - Costa Rica.

El contrato fue suscrito el día 13 de febrero de 2015, la orden de inicio está datada 21 de abril de 2015. Durante su ejecución no se realizaron prórrogas o adiciones.

Para garantizar los riesgos derivados de la contratación fue suscrita póliza de seguro de cumplimiento servicios públicos No.NB-100042501 expedida por Seguros Mundial NIT: 860.037.013-6. Los amparos, vigencia y cobertura se describen en la siguiente tabla:

**CUADRO 26  
DETALLES DE LA PÓLIZA**

Amparos	Vigencia Cobertura			Valor Asegurado
Cumplimiento	13/02/2015	al	13/03/2016	USD\$87.450.60
Pago de salarios y prestaciones	13/02/2015	al	13/12/2018	USD\$21.862.65
Calidad del servicio	13/02/2015	al	13/03/2016	USD\$87.450.60

Fuente: Documentos contractuales  
Elaborado por: Equipo Auditor

Por medio del Anexo No. 2, según Acta de Inicio del 21 de abril de 2015 se ajustan las vigencias iniciales y finales en los amparos de la póliza. Los demás términos y condiciones permanecen iguales:

**CUADRO 27  
DETALLES DE LA PÓLIZA**

Amparos	Vigencia Cobertura			Valor Asegurado
Cumplimiento	21/04/2015	al	21/05/2016	USD\$87.450.60
Pago de salarios y prestaciones	21/04/2015	al	21/02/2019	USD\$21.862.65
Calidad del servicio	21/04/2015	al	21/05/2016	USD\$87.450.60

Fuente: Documentos contractuales  
Elaborado por: Equipo Auditor

Los pagos, autorizados por el Supervisor del Contrato fueron realizados como se presenta en la siguiente tabla:

**CUADRO 28  
PAGOS AUTORIZADOS**

No. Factura	Fecha Pago	Total Pago
FC 173	06-abr-15	15.286.500,00
FC 177	06-may-15	32.611.200,00
FC 182	22-may-15	25.477.500,00
FC 190	23-jul-15	15.286.500,00
FC 195	24-ago-15	17.324.700,00
FC 202	01-oct-15	13.248.300,00
FC 205	23-dic-15	16.305.600,00
FC 209	04-ene-16	10.191.000,00
FC 214	19-feb-16	18.343.800,00
FC 218	14-mar-16	29.553.900,00
FC 223	11-may-16	11.210.100,00
FC 225	11-may-16	10.191.000,00
FC 234	22-jun-16	7.133.700,00
FV 188	22-jun-15	20.382.000,00
FV 204	23-oct-15	13.248.300,00
<b>TOTAL</b>		<b>255.794.100,00</b>

Fuente: Documentos contractuales  
Elaborado por: Equipo Auditor

El contrato finalizó su ejecución el día 25 de mayo de 2015 por terminación anticipada. A la fecha de finalización de la auditoría no fue allegado el Informe Final de Ejecución del contrato ni el Acta de Liquidación, pese a ser requeridos por el Equipo Auditor.

*3.1.6.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por incumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, por falta de evidencia de la evaluación financiera de la oferta - Contrato 4600014501.*

Fundamentada en que esta Auditoría no pudo evidenciar que el contratista cumpliera los requisitos exigidos en el factor financiero, consignado en el numeral 2.9 de los términos de referencia, no obstante que esta información fue solicitada a ETB con oficio 002 del 6 de octubre de 2016. La no acreditación de los requisitos para contratar refleja debilidad en el proceso de evaluación de las ofertas y por ende vulneración al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, contenido



en el Literal E del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP.

La información allegada en la respuesta no corresponde al proceso de selección directa que ETB adelantó para contratar a firma DCC CONSULTORES. La evaluación allegada es del proceso realizado en el año 2014, luego es diferente de la invitación directa cuyos términos de referencia son de fecha 6 de enero de 2015, tal como se aprecia en los documentos contractuales, y cuya evaluación financiera es independiente de cualquiera otra realizada anteriormente, por lo tanto se mantiene el hallazgo administrativo con presunta incidencia penal.

*3.1.6.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento al principio de planeación contractual (términos de referencia) - Contrato 4600014501.*

Sustentada en la omisión de prever en los términos de referencia y la minuta contractual, que el pago del servicio de consultoría, respecto a las fases de diseño e ingeniería detallada, quedara sujeto a la expedición de la licencia urbanística requerida para adelantar la obra civil inherente al desarrollo del proyecto data center, acto administrativo necesario de acuerdo con las previsiones del Artículo 1º Decreto 1469 de 2010, por medio del cual se desarrolla la Ley 388 de 1997. Esta debilidad se tradujo en que una vez adjudicado el contrato para adelantar la obra civil, el contratista no tuviera aún la licencia de construcción debidamente otorgada por la autoridad competente en la materia, para el caso del Distrito Capital, la curaduría urbana respectiva. La falta de planeación se evidencia en que ni en la minuta contractual ni en los términos de referencia se hizo expresa la obligación de Datacenter Consultores Sociedad Anónima, de acompañar y/o realizar el seguimiento al proceso para obtener la licencia urbanística y, mucho menos, se estipuló el pago con posterioridad a la expedición de la licencia urbanística, imprevisión que puso en riesgo los recursos destinados y pagados por ETB al acometer el inicio de las obras sin el lleno de los requisitos legales y reglamentarios, además de quedar expuesta a las posibles sanciones administrativas que tal conducta podría acarrearle.

La observación surge del análisis integral del proyecto Data Center ALMA, pues su correcta ejecución precisaba el adecuado desarrollo de todos y cada uno de los contratos suscritos para llevarlo a cabo, ya que si bien fueron adjudicados en forma segmentada, requerían la planeación y debida articulación de las diferentes minutas, de manera que se reflejara la correcta asignación de responsabilidades a cada uno de los actores en los frentes contractuales desplegados para la implementación del proyecto.

A lo anterior se suma que por las características de ETB, como empresa de servicios públicos dedicada a la prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones, era evidente la carencia de profesionales con la experticia necesaria e idónea para avalar el cumplimiento de los estándares fijados en los términos de referencia y la minuta contractual, en punto de establecer con criterio técnico, por lo menos en el aspecto urbanístico, si el producto entregado por el contratista se ajustaba a los estándares definidos en los términos de referencia y la minuta contractual. Por eso la debilidad en el control al producto entregado solo se hizo evidente una vez la autoridad con la experticia en la materia, la Curaduría Urbana No. 5 realizó la valoración a los diseños entregados para obtener la licencia urbanística, a partir de la solicitud radicada por ETB, petición que arrojó las fallas que se enuncian a continuación:

1. DCC no contempló en el diseño el cumplimiento de la normatividad NSR 10, pues en su diseño se basó en la norma de Costa Rica CSCR-02, este error produjo reprocesos y sobre costos al proyecto nuevo datacenter de ETB.
2. DCC no contempló en el diseño la cantidad suficiente de puertas de emergencia por espacio habitado, teniendo en cuenta que de haber una emergencia en el data center, el personal en sitio deba evacuar de manera segura, según lo exige la normatividad NSR 10, lo cual fue exigido en la oferta técnica presentada por DCC y donde indicaron “cumplimos”, el anterior error mencionado causó sobre costos al nuevo data center de ETB.
3. DCC realizó el diseño de las placas de concreto de los generadores para una carga de 8.000 Kg, y según el peso total para funcionamiento del generador se requeriría una placa en concreto que pueda soportar alrededor de 13.292 Kg hasta 14.111 Kg, el anterior error de diseño provocó un aumento en cantidades de materiales y sobre costos al proyecto nuevo datacenter de ETB.
4. DCC en los diseños estructurales no se tuvo en cuenta el suministro y retorno del aire hacia las unidades manejadoras del sistema de refrigeración para el área blanca del datacenter ubicados en el segundo piso, por tal razón fue necesario realizar refuerzos estructurales en las columnas del primer piso y el cambio de muros sur y norte del edificio de operadores del segundo piso, el error mencionado causó reprocesos y sobre costos al nuevo datacenter de ETB.
5. Se detectaron que tres vigas de cimentación del edificio de data center no presentan amarre entre ellas, se revisan los planos en conjunto y se valida un error en el diseño sobre las vigas 126, 131 y 133, portal razón se solicita a DCC presentar la corrección al diseño, esta situación se tradujo en reprocesos

y sobre costos al nuevo data center de ETB.

Lo observado conlleva la no aplicación del principio de planeación, contenido en el Literal b del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP.

En la respuesta el sujeto de control acepta el hallazgo administrativo.

**3.1.6.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad en el ejercicio de supervisión - Contrato 4600014501.**

De conformidad con la debida aplicación del principio de responsabilidad y el correcto desempeño de las funciones legales encomendadas, sustentada en la autorización de pagos por concepto de aprobación de las funciones de interventoría a pesar de estar documentado el incumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de Datacenter Consultores Sociedad Anónima, relacionadas con el término que tenía como contratista – interventor, para atender las consultas formuladas en ejecución de la obra civil. La observación se sustenta en las siguientes respuestas extemporáneas:

**CUADRO 29  
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS**

Consultas	Solicitadas por ETB o ACECO (Envío)	DDC (Respondió)	Tiempo para responder	Días sin respuesta	Semanas incumplidas
Solicitud respuestas 18	lunes 24/08/2015 10:56 a.m.	jueves 17/09/2015 11:43 a.m.	2 días	22	3,1
Solicitud respuestas N°20	martes 25/08/2015 05:52 p.m.	miércoles 09/09/2015 04:34 PM	2 días	13	1,9
Solicitud respuestas N° 21	jueves 27/08/2015 02:18 D.m.	viernes 11/09/2015 12:48 PM	2 días	13	1,9
Solicitud respuestas N° 30	jueves 01/10/2015 7:44:00	jueves 15/10/2015 11:45 a.m.	2 días	12	1,7
Solicitud respuestas Planos Cubiertas y escalera	lunes, 26/10/2015 5:11 p.m	miércoles 18/11/2015 03:22 p.m.	2 días	21	3
Solicitud respuestas N° 42	viernes 20/11/2015 05:10 p.m.	martes 01/12/2015 08:32 a.m.	2 días	9	1,3
Solicitud respuestas N° 43	viernes 20/11/2015 05:10	martes 01/12/2015	2 días	9	1,3

	p.m.	08:32 a.m.			
--	------	------------	--	--	--

Fuente: Documentos contractuales  
Elaborado por: Equipo Auditor.

Lo anterior evidencia el sistemático incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de DCC, durante los meses de agosto (3) octubre (2) y noviembre (2), durante los cuales la supervisión del contrato autorizó los pagos, avalando mediante Actas de Recibo Definitivo Nos. 09, 11 y 13, respectivamente, el recibido a satisfacción de los servicios de interventoría, no obstante los graves incumplimientos que se presentaban en el desarrollo del contrato. Como corolario, ante la falta de control en la ejecución contractual solo hasta el 27 de junio de 2016 ETB oficializó la imposición de multas por retardo en el incumplimiento, es decir casi diez (10) meses después de haberse presentado los primeros incumplimientos sin que se observe el escalamiento inmediato por parte de la supervisión del contrato a las instancias encargadas dentro de ETB, con miras a adoptar las medidas correctivas que fueran del caso.

La falta de intervención inmediata de la supervisión del contrato constituye vulneración al principio de responsabilidad contenido en el Literal d del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP, en concordancia con las funciones previstas en el Artículo 52 de la misma directriz.

La respuesta contiene documentos que no aportan nuevos elementos que desvirtúen los argumentos inicialmente expuestos por la auditoría, en relación con la falta del adecuado ejercicio de las funciones legales del supervisor, en la medida que durante cuatro (4) meses se presentaron incumplimientos por parte del contratista sin que el supervisor del contrato ejerciera de forma diligente las funciones asignadas. Esto a pesar de que posteriormente se hubieran realizado los procedimientos contractuales para exhortar al contratista al cumplimiento de sus obligaciones, los que deberían haberse realizado de forma inmediata una vez acaecido el retardo o incumplimiento de las obligaciones contractuales. No puede perderse de vista que tratándose de un proceso de interventoría, cada falla en la supervisión repercutía en la ejecución de la obra, como en efecto sucedió, llegando a producirse la parálisis de la misma, razón por cual se mantiene el hallazgo administrativo.

#### 3.1.6.4 *Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de transparencia en la supervisión - Contrato 4600014501.*

Esta auditoría NO evidenció la existencia del Informe Final de Ejecución del contrato y el Acta de Liquidación del mismo, no obstante que el contrato fue



terminado anticipadamente por ETB mediante comunicación del 25 de mayo de 2016. En consecuencia, el plazo para realizar la liquidación venció el 25 de agosto de 2016. Lo anterior generó que a partir del 27 de agosto de 2016 se obvió el cumplimiento de las directivas contractuales, contraviniendo el principio de transparencia contenido en el Literal a del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. acorde con lo dispuesto en el Literal F del Artículo 52 de la misma directiva.

Analizada la respuesta allegada por el sujeto de control se acepta que el contrato finalizó su ejecución el día 24 de junio de 2016. Sin embargo, el hallazgo administrativo se mantiene porque:

- a. El Informe Final de Ejecución
- b. El Acta de liquidación.

Son documentos que no tienen contenidos iguales, así uno sirva de insumo para el otro, pues adicionalmente deben producirse en términos diferentes, en tanto que el informe final de ejecución es inmediato, (Literal E Art. 52) el acta de liquidación tiene tres (3) meses para ser elaborada (Inciso Primero Literal F Art. 52) o en su defecto realizar las acciones previstas en el manual de contratación (Inciso Tercero Literal F Art. 52).

Aunque el hallazgo se fundamenta en que al momento de finalizar la fase de ejecución no había sido evidenciada la elaboración de los documentos a cargo del supervisor del contrato, siendo estos radicados el día 6 de diciembre de 2016, debe mantenerse para que sea incorporado en el plan de mejoramiento.

### 3.1.7 *Contrato 4600012807 suscrito con L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA.*

Contrato suscrito el 12 de abril de 2013, cuyo objeto fue “prestar el servicio de consultoría, con el objeto de determinar si los terrenos de ETB, localizados en Guaymaral, en Tibabuyes y en la calle 12 con Carrera 33, en los cuales se planea desarrollar el Nuevo Data Center, cumplen con los requisitos exigidos por el UPTIME INSTITUTE y LEED Silver para la obtención de las certificaciones TIER III y/o TIER IV, y bajo las siguientes normas de TIA 942, ICREA y BICSI” por valor de VEINTICINCO MILLONES QUINIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS COLOMBIANOS (COL\$25.519.988) I.V.A. incluido.

El proceso contractual analizado se enmarca dentro del proyecto Potencialización de regionales 2015-2016, la selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de invitación privada, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 19 del Manual de Contratación de ETB.

Dentro del proyecto estratégico de la construcción del Nuevo Data Center de ETB, se justificó la contratación en razón a que ETB requiere un estudio de los terrenos de propiedad de La Empresa en la central de Guaymaral (posteriormente en los términos de referencia definitivos fueron agregados al objeto contractual los predios de Suba – Tibabuyes y El Carmen), en aras de establecer si dichos terrenos podrían ser aptos para que el proyecto obtenga la certificación TIER III y/o TIER IV del UPTIME INSTITUTE, la certificación LEED Silver y que cumpla con las normas de TIA 942, ICREA y BICSI. Se resalta que los documentos que contemplan la necesidad de la contratación del proyecto estratégico Data Center, fechados 11 de marzo de 2013, consignan que la implementación se haría bajo la modalidad de llave en mano.

Con ocasión de la Invitación Privada No. 10222682, se presentaron las sociedades INGENIUM BY DCC S.A. y L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA., como resultado de las valoraciones jurídicas, financieras y técnicas ambas resultaron aprobadas por los respectivos comités. La selección de la oferta de L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA., se hizo en razón al menor precio ofertado y ajustarse al presupuesto destinado por ETB para el pago del objeto contractual.

El contratista seleccionado L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA., es una sociedad limitada, domiciliada en Sao Paulo, identificada con CNPJ No 05.011.792/0001-13, constituida el 14 de marzo de 2002, representada por JHON EDWARD DÁVALOS identificado con la cédula de ciudadanía No 16.454.726.

El contrato fue suscrito el 12 de abril de 2013 e inició su ejecución el 2 de mayo del mismo año. Durante su ejecución no se realizaron prórrogas o adiciones.

Para garantizar los riesgos derivados de la contratación fue suscrita la Póliza Seguro de cumplimiento particular No.21-45-101106834 expedida por Seguros del Estado S.A. NIT: 860.009.578-6 el 29 de abril de 2013. Los amparos, vigencia y cobertura se describen en la siguiente tabla:

**CUADRO 30  
DATOS DE LAS PÓLIZAS TOMADAS**

Amparos	Vigencia Cobertura			Valor Asegurado
Cumplimiento	12/04/2013	Al	12/07/2013	4.399.998.00
Pago de salarios y prestaciones	12/04/2013	Al	12/05/2016	1.099.999.50

Fuente: Documentos contractuales  
Elaborado por Equipo Auditor

La supervisión del contrato emitió concepto favorable sobre el cumplimiento del objeto contractual mediante acta calendada 30 de junio de 2013. Con la misma se autorizó el pago del valor total del contrato, realizado según se indica en la siguiente tabla:

**CUADRO 31**  
**PAGOS CON CARGO AL CONTRATO**

DOCUMENTO FACTURA	FECHA PAGO	TOTAL PAGO
1000016748	13-sep-13	\$19.496.391,00

Fuente: Vicepresidencia  
Elaborado por Equipo Auditor

En cumplimiento del objeto contractual, L&M PROYECTOS E GERENCIAMIENTO LTDA., en su informe expuso que:

*“Tibabuyes es el sitio que presenta mayor número de riesgos críticos, tales como la aprobación regulatoria, riegos operativos junto a la zona residencial y fuente de alimentación limitada. No se recomienda la selección de este sitio... Los sitios Guaymaral y el Carmen presentan la siguiente puntuación y ambos pueden ser seleccionados para construir el centro de datos. Tienen aspectos positivos y negativos”.*

El contrato finalizó su ejecución el día 13 de mayo de 2013 por vencimiento del plazo pactado. Liquidación fue realizada de mutuo acuerdo, suscrita por las partes el veintinueve (29) de julio de 2013, dentro del término previsto de dos (2) meses siguientes a la terminación del contrato.

**3.1.7.1 Retirada - Incumplimiento de los principio de planeación y escogencia objetiva del mejor oferente en la fase precontractual de evaluación de ofertas y verificación de requisitos para firma del contrato. - Contrato 4600012807.**

La observación se fundamenta en que esta Auditoría evidenció la falta de documentos que den cuenta del cumplimiento por parte del contratista a los requisitos jurídicos exigidos en la Invitación Privada Número 10222682, relacionados con la acreditación de existencia, representación y capacidad legal, como quiera que en el expediente contractual no se encuentra la información solicitada en los literales b, y c, del numeral 1.6.1., que establecen:

*“ 1.6.1 CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL: El oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras Oferentes o integrantes de un Oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta en caso que éstos no obren actualizados dentro de la Base de Datos de Proveedores de ETB, y deberá acreditar que:*

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

---

- b. *Su duración contada a partir de la fecha del recibo de ofertas del presente proceso de invitación, no será inferior al plazo establecido para la ejecución, liquidación del contrato y un (1) año más. Si fuere inferior, esa circunstancia se podrá subsanar dentro del plazo que ETB indique.*
- c. *En caso que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá anexar a la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato”.*

Es así como en el documento que hace las veces de certificado de existencia y representación legal no se indica la duración de la sociedad, quien ejerce la representación legal de la misma y si la representación tiene límites. No obstante en la evaluación jurídica de la propuesta el informe del comité evaluador consignó que el contratista cumplía con los requisitos objeto de evaluación. Adicionalmente, la Auditoría solicitó por escrito a ETB precisión sobre la información tenida en cuenta para evaluar la oferta, en lo que respecta al objeto de la observación, sin que en la respuesta emitida por ETB se aportaran nuevos elementos que permitieran corroborar la acreditación de los requisitos exigidos.

Lo expuesto anteriormente constituye una observación administrativa con presunta incidencia penal, porque refleja incumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, contenido en el Literal E del Artículo Cuarto del Manual de Contratación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP.

Analizada la respuesta de la entidad son de recibo las explicaciones presentadas en el entendido que fueron aplicados los instrumentos legales y jurisprudenciales para acreditar los requisitos de habilitación jurídica del futuro contratista.

Según el análisis efectuado a la respuesta remitida, se acepta los argumentos planteados y se retira la observación

### 3.1.8 *Contrato 4600012922 Representación judicial ante Tribunal de Arbitramento COMCEL*

Aceptación de oferta suscrita el 29 de mayo de 2013, cuyo objeto es la “Prestación de servicios profesionales de representación judicial de ETB en las convocatorias No. 2843 y 2844 presentadas ante el Centro de Conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, por COMCEL, en relación con los contratos de acceso, uso e interconexión directa de la red de TPBCLD, que buscan reclamar el pago de la diferencia entre lo que se ha venido pagando y lo que al parecer debió haber pagado ETB a COMCEL, por conceptos de cargo de acceso”, por valor de \$754.000.000 IVA incluido más comisión de éxito del 3% más IVA, respecto de las pretensiones en las convocatorias al momento de proferirse el laudo, conciliación u

otra forma de terminación anormal del conflicto. El plazo se estipuló hasta la terminación del proceso en todas sus instancias.

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, prevista en la causal No. 9 del Artículo 30 (prestación de servicios profesionales) del Manual de Contratación de ETB. La Compañía sustentó la necesidad de la contratación teniendo en cuenta que el día 21 de diciembre de 2012, COMCEL S.A. presentó seis (6) demandas arbitrales en contra de ETB con radicados 2842, 2843, 2844, 2845, 2846 y 2847, presentadas ante el Centro de Conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, es evidente la necesidad que surge para la Empresa en atender la defensa de sus intereses dentro de los trámites arbitrales solicitados por COMCEL, razón por la cual se requiere del acompañamiento y asesoramiento de **profesionales altamente capacitados y expertos en todos los aspectos legales relacionados con los mismos** y frente a los cuales ya se designaron árbitros en cuatro de los casos y estamos en proceso de formular observaciones frente a los árbitros que van aceptando, si se encuentra que por su trayectoria profesional comprometen la imparcialidad en la resolución del conflicto planteado

El contratista seleccionado para ejercer la defensa jurídica fue **ESTUDIO ASESORÍAS PROFESIONALES S.A.S.**, Sociedad constituida mediante documento privado del 27 de abril de 2009, inscrito el 5 de mayo de 2009 bajo el número 01294354 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fue emitida póliza de cumplimiento particular empresas de servicios públicos, salarios y prestaciones sociales No.15-45-101042786 del 22 de junio de 2013. Vigencia: desde 29-05-2013 hasta el 30/05/2017. Amparos: Cumplimiento: cobertura hasta 30-08-2014. Pagos de salarios y prestaciones. Cobertura hasta el 30-05-2017.

Con cargo al contrato se hicieron los siguientes pagos:

**CUADRO 32  
PAGOS CON CARGO AL CONTRATO**

NUMERO FACTURA	FECHA PAGO	TOTAL PAGO
FC 198	18.09.2015	99.362.250,00
FC 220	18.04.2016	99.362.250,00
FV 166	12.12.2014	132.483.000,00

331.207.500,00

Fuente: Expediente contrato  
Elaboró: Equipo auditor

El contrato no fue adicionado ni se aplicaron sanciones o multas al contratista, terminó su ejecución el 28 de diciembre de 2015. A la fecha de realización de la auditoría no se evidenció el Informe Final de Ejecución del Contrato ni el Acta de Liquidación del mismo, acorde con los requisitos literales E y F del Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB.

*3.1.8.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600012922.*

A partir de la información consignada en los estudios que justifican la necesidad y oportunidad de llevar a cabo la contratación, así como la invitación a cotizar se evidenció que:

- ETB omitió establecer las condiciones que en términos de idoneidad y/o experiencia debería acreditar el futuro contratista, bien fuera persona natural o jurídica, para valorarlas objetivamente y con ello determinar la capacidad para cumplir con el objeto contractual.
- Fueron propuestos varios posibles contratistas para atender el cumplimiento del objeto contractual, dados los varios procesos arbitrales iniciados en contra de ETB, pero en ninguno se mencionó a la firma ESTUDIO ASESORÍAS PROFESIONALES S.A.S.
- No fueron aportados documentos que acreditaran las condiciones de “profesionales altamente capacitados” por parte del contratista Estudio Asesorías Profesionales S.A.S., relacionados el objeto contractual. Debe destacarse que no obra en el expediente contractual ningún documento que refiera experiencia de la persona jurídica.

Elementos que integrados evidencian que ETB adelantó el procedimiento sin dar cumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, pues aunque la modalidad de selección fue de contratación directa, se observa que la discrecionalidad del facultado para contratar fue el factor determinante en la contratación de Estudio Asesorías Profesionales S.A.S., en la medida que no se implementó ningún criterio objetivo que permitiera inferir la idoneidad y aptitud del contratista para ejecutar el objeto contractual. Constituyéndose una observación administrativa por incumplimiento a lo previsto en el literal b del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa



contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política, 3º de la Ley 489, 8ª de la Ley 42 de 1993 y la Circular Conjunta No. 34 de 2011, normas que deben observar quienes administran y manejan los recursos públicos que en un 88,39% componen la participación del Distrito Capital en ETB.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo con presunta incidencia penal.

*3.1.8.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad en el proceso de evaluación de las ofertas - Contrato 4600012922*

Esta auditoría evidenció que el proceso de selección del contratista resultaba innecesario, dada la disponibilidad de personal en la planta de ETB para atender el proceso arbitral, pues con base en la aplicación de líneas de defensa jurídica conocidas por la Empresa a partir de los insumos entregados por Abogados Externos contratados por ETB y los antecedentes que sobre la materia habían sentado los tribunales convocados, los trabajadores de la dirección de defensa jurídica estaban en capacidad de ejercer la representación de ETB.

Adicionalmente, la falta de previsión en el diseño de los términos de la invitación a cotizar y la minuta contractual, dio lugar a interpretaciones diferentes, del contratista y el contratante, frente a la causación, reconocimiento y pago de la prima de éxito, tal como lo evidencian los múltiples comunicados que en este sentido han producido las partes, aspecto que al momento de la presente auditoría no ha sido dirimido bilateralmente y que se encuentra dentro del término para resuelto por el juez del contrato.

La falta de planeación contractual también se observa en cuanto no fue documentado ningún análisis que refleje el estimativo y soporte de los precios y costos de la representación judicial, así como la tasación del porcentaje a reconocer por prima de éxito.

Por lo anteriormente expuesto, se constituye una observación administrativa por las falencias observadas que vulneran la correcta aplicación de los principios de planeación y responsabilidad señalados en los Literales b y d del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo.



3.1.8.3 *Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad en el proceso de supervisión - Contrato 4600012922.*

Encuentra sustento la observación en que el contrato terminó su ejecución el 28 de diciembre de 2015, sin embargo a la fecha de realización de la auditoria no se evidenció el Acta de Liquidación del mismo, documento que debía elaborarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del contrato, constituyéndose en una observación administrativa al evidenciarse el incumplimiento de las funciones asignadas al supervisor del contrato acorde con el literal F del Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB y por ende vulneración al principio de responsabilidad contenido en el literal d de la misma directriz.

Analizada la respuesta entregada por ETB se considera que si bien el informe final de liquidación del contrato fue radicado el día 14 de diciembre de 2016, el mismo es extemporáneo toda vez que no se surtió el procedimiento establecido en el Manual de Contratación de ETB, que prevé situaciones como las descritas en la respuesta por el Sujeto de Control, esto es que no sea posible firmar el acta de liquidación en forma bilateral, razón por la cual debió ampliarse el término para realizar la liquidación, con las correspondientes modificaciones en las vigencias de las garantías ofrecidas por el contratista, actuación que debió surtirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del contrato, esto es a partir del 28 de diciembre de 2015. En síntesis el informe de liquidación del contrato se presentó fuera del término teniendo en cuenta lo previsto en el Manual de Contratación, razón por la cual se mantiene el hallazgo administrativo.

3.1.9 Contrato 4600014435 Estudio Asesorías Profesionales S.A.S. (Contencioso).

Aceptación de oferta No. 4600014435 suscrita el 20 de enero de 2015, cuyo objeto es la “Prestación de servicios profesionales para la representación judicial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. en el trámite de los medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho que se pretendan formular ante la jurisdicción contencioso administrativa contra las multas impuestas a la empresa por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC. O cualquier otro órgano de control (por la prestación de cualquier servicio como móviles, banda ancha, televisión, entre otros)”, por valor de **DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS (\$292.320.000)** IVA incluido más comisiones de éxito así:

- a. Cuando la multa sea entre uno (1) y cincuenta (50) SMMLV: **Del 10% más IVA**, de la suma efectivamente ahorrada frente a la multa impuesta por la SIC, o cualquier otro órgano de control.

- b. Cuando la multa sea entre cincuenta y uno (51) y quinientos (500) SMMLV: **Del 8% más IVA**, de la suma efectivamente ahorrada frente a la multa impuesta por la SIC, o cualquier otro órgano de control.
- c. Cuando la multa sea mayor a quinientos (500) SMMLV: **Del 6% más IVA**, de la suma efectivamente ahorrada frente a la multa impuesta por la SIC, o cualquier otro órgano de control.

El plazo se estipuló hasta la terminación del proceso en todas sus instancias.

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, prevista en la causal No. 9 del Artículo 30 (prestación de servicios profesionales) del Manual de Contratación de ETB. La Compañía sustentó la necesidad de la contratación en que anualmente la SIC sanciona con un promedio de 26 multas ejecutoriadas a ETB, comprometiendo recursos importantes de la Compañía, lo cual obliga a formular acciones contra esos actos administrativos cuando han adquirido firmeza jurídica, en aras de lograr que se declare su nulidad y, en consecuencia, se ordene retrotraer los efectos de las mismas.

Para cumplir con el objeto contractual fue seleccionada la sociedad **Estudio Asesorías Profesionales S.A.S.**, sociedad constituida mediante documento privado del 27 de abril de 2009, inscrito el 5 de mayo de 2009 bajo el número 01294354 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

El contratista aportó póliza de cumplimiento de grandes beneficiarios No.2201315000034 expedida por MAPFRE Colombia NIT: 891.700.037-9. Con vigencia hasta el 20 de abril de 2019. La orden de inicio fue emitida el 21 de enero de 2015. Durante su ejecución no se realizaron prórrogas o adiciones. Con cargo al contrato se realizaron los siguientes pagos:

**CUADRO 33  
FACTURAS CON CARGO AL CONTRATO**

No. Factura	Fecha Pago	Total Pago
FC 173	06-abr-15	15.286.500,00
FC 177	06-may-15	32.611.200,00
FC 182	22-may-15	25.477.500,00
FC 190	23-jul-15	15.286.500,00
FC 195	24-ago-15	17.324.700,00
FC 202	01-oct-15	13.248.300,00
FC 205	23-dic-15	16.305.600,00

**“Una Contraloría aliada con Bogotá”**

FC 209	04-ene-16	10.191.000,00
FC 214	19-feb-16	18.343.800,00
FC 218	14-mar-16	29.553.900,00
FC 223	11-may-16	11.210.100,00
FC 225	11-may-16	10.191.000,00
FC 234	22-jun-16	7.133.700,00
FV 188	22-jun-15	20.382.000,00
FV 204	23-oct-15	13.248.300,00
<b>TOTAL</b>		<b>255.794.100,00</b>

Fuente: Expediente contrato  
Elaboró: Equipo auditor.

El contrato fue terminado anticipadamente el 28 de abril de 2016 y se suscribió por las partes el acta de liquidación el día 26 de mayo de 2016, dentro del término pactado para realizarla.

**3.1.9.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014435**

A partir de la información consignada en los estudios que justifican la necesidad y oportunidad de llevar a cabo la contratación, así como la invitación a cotizar se evidenció que:

- ETB omitió establecer las condiciones que en términos de idoneidad y/o experiencia debería acreditar el futuro contratista, bien fuera persona natural o jurídica, para valorarlas objetivamente y con ello determinar la capacidad para cumplir con el objeto contractual.
- No existe información que permita acreditar la condición de “amplio conocimiento en derecho administrativo” por parte del contratista Estudio Asesorías Profesionales S.A.S, pues no fueron aportados documentos que certifiquen la experiencia de la persona jurídica relacionadas con el objeto contractual.

Elementos que integrados evidencian que ETB adelantó la selección del contratista sin dar cumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, pues aunque la modalidad de selección fue de contratación directa, se observa que la discrecionalidad del facultado para contratar fue el factor determinante en la contratación de Estudio Asesorías Profesionales S.A.S., en la medida que no se implementó ningún criterio objetivo que permitiera inferir la idoneidad y aptitud del contratista para ejecutar el objeto contractual. Constituyéndose una observación

administrativa con presunta incidencia penal por el incumplimiento a lo previsto en el literal b del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política, 3º de la Ley 489, 8ª de la Ley 42 de 1993 y la Circular Conjunta No. 34 de 2011, normas que deben observar quienes administran y manejan los recursos públicos que en un 88,39% componen la participación del Distrito Capital en ETB.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo con presunta incidencia penal.

### 3.1.9.2 *Hallazgo administrativo por incumplimiento de los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014435*

Esta auditoría evidenció, con base en la información suministrada a este Órgano de Control, que el proceso de selección del contratista resultaba innecesario, dada la disponibilidad de personal en la planta de ETB para atender las actuaciones ante el contencioso, en razón a que los abogados adscritos a la dirección de defensa jurídica estaban en capacidad de ejercer la representación de ETB, tal como fue informado por la jefatura del departamento.

La falta de planeación contractual también se observa en cuanto no fue documentado ningún análisis que justifique el estimativo y soporte de los precios y costos de la representación judicial, así como la tasación del porcentaje a reconocer por prima de éxito, la que pactada aún en casos en que fueran impuestas multas a la empresa.

Lo anteriormente expuesto constituye una observación administrativa por las falencias observadas que contrarían la correcta aplicación de los principios de planeación y responsabilidad señalados en los Literales b y d del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo, por lo tanto se mantiene el hallazgo administrativo

### 3.1.10 *Contrato 4600014707 con Díaz & Díaz Group S.A.S.*

Aceptación de oferta del 2 de junio de 2015 tuvo como objeto la “representación judicial de ETB en el trámite de procesos penales activos que por hurto de la infraestructura se vienen adelantando ante la Fiscalía General de la Nación y/o ante otras autoridades judiciales colombianas, así como atender los que hacia futuro sobrevenga por esa clase de delitos; igualmente, para la representación judicial de ETB en los casos en que la infraestructura de la Compañía y/o la de sus

*clientes se vea afectada por ataques informáticos (hackeo)*”, por valor de **\$185.760.000, I.V.A.** incluido como precio fijo más prima de éxito así:

1. La suma equivalente a quince (15) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, por cada fallo condenatorio efectivamente ejecutoriado a favor de los intereses de ETB.
2. La suma equivalente a cuarenta (40) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, por la desarticulación de bandas criminales dedicadas a la comisión de delitos en contra de la infraestructura de ETB, por su captura, legalización de la misma y formulación de imputación.
3. La suma equivalente a veinte (20) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, cuando se logre la captura en flagrancia, su legalización, formulación de imputación e imposición de medida de aseguramiento.
4. La suma equivalente a diez (10) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, por cada fallo condenatorio efectivamente ejecutoriado a favor de los intereses de ETB.
5. La suma equivalente a diez (10) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, por cada caso que estando archivado, se logre desarchivar por la Fiscalía General de la Nación o por un Juez de Control de Garantías.
6. La suma equivalente a cincuenta (50) SMMLV a la fecha de su causación, más IVA, cuando se logre que la Fiscalía General de la Nación realice reingeniería litigiosa en los casos donde se interviene, conexándolos, reagrupándolos, y en general, cualquier disposición administrativa o judicial que permita priorizar la ejecución de la acción penal.
7. La suma equivalente al nueve (9%) por ciento, más IVA, de la suma de dinero por la cual se profiera condena complementaria dentro del incidente de reparación integral una vez recibida por ETB.
8. La suma equivalente al nueve (9%) por ciento, más IVA, del valor del elemento material, y/o infraestructura recuperada y entregada a ETB, de conformidad con la valoración que la propia ETB haga respecto de aquellos.
9. La suma equivalente al quince (15%) por ciento, más IVA, de la suma de dinero correspondiente a la reducción semestral efectiva de las afectaciones a la infraestructura, de acuerdo a la (SIC) valoración que realice la Gerencia de Operaciones y Aseguramiento en infraestructura de ETB, teniendo como base el consolidado del valor de las afectaciones en el semestre inmediatamente anterior.

Adicionalmente se pactó el reconocimiento de gastos reembolsables por \$3.000.000.00. El plazo de ejecución contractual se fijó hasta la terminación de los procesos penales.

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, prevista en la causal No. 9 del Artículo 30 (prestación de servicios profesionales) del Manual de Contratación de ETB. En cuanto a la necesidad de la contratación La Empresa consignó que *“actualmente se encuentran activos 294 procesos penales por hurto de infraestructura, más algunos procesos penales por otros asuntos que ha tenido que adelantar la Compañía, procesos que aun contando con un abogado penalista interno no se garantiza de manera oportuna la defensa de la compañía, ni el diseño de estrategias de coordinación que nos permitan mitigar los efectos relacionados con esta clase de delitos y prevenir el hurto de infraestructuras. Debe tenerse en cuenta la gran dificultad que representa para ETB atender, desde el punto de vista jurídico, las capturas de los responsables de las conductas punibles que afectan nuestra infraestructura, ya que la modalidad criminal supone, en la mayoría de los casos, que su comisión se produzca en horas de la noche y en días inhábiles laboralmente, pues así los delincuentes pretenden garantizar impunidad, lo que se traduce en que, por la forma de contratación de los profesionales de la Compañía, no exista disponibilidad de 24 horas y todos los días de la semana, como se requiere, para acudir a las Unidades de Reacción Inmediata – URI – de la Fiscalía General de la Nación a acompañar el proceso de judicialización y atención inmediata de cada caso”*.

El contrato fue celebrado con Díaz & Díaz Group S.A.S.: N.I.T. 900.830.119-3. Sociedad constituida mediante documento privado el 11 de marzo de 2015, inscrito el 16 de marzo del mismo año con el número 01920986 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Las obligaciones contractuales fueron amparadas con la Póliza de Seguro de cumplimiento No.21791 expedida por Cardinal Seguros NIT: 900.488.151-3, con vigencia hasta el 4 de septiembre de 2019. Fueron amparados los riesgos de cumplimiento y pago de salarios y prestaciones sociales.

Los pagos realizados se presentan en la siguiente tabla.

**CUADRO 34**  
**PAGOS CON CARGO A ESTE CONTRATO**

No. Factura	Fecha Pago	Total Pago
FV 15	24-ago-15	23.439.300,00
FC DYD31	21-sep-15	23.439.300,00
FV 18	23-oct-15	23.439.300,00
FC 33	23-nov-15	23.439.300,00
FC 12	23-dic-15	23.439.300,00
CC 21	18-ene-16	23.439.300,00
FC DYD 29	22-feb-16	23.439.300,00
FC DYD 17	14-abr-16	23.439.300,00
<b>TOTAL</b>		<b>187.514.400,00</b>

Fuente: Datos contrato.



Elaboró: Equipo auditor

Durante la ejecución contractual se realizó una adición y una prórroga:

- Adición: por VALOR DE VEINTITRÉS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$23.000.000) más IVA, equivalente a TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$3.680.000) para un total de VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$26.680.000)
- Prórroga: por un (1) mes comprendido entre el dieciséis (16) de enero de 2016 y el dieciséis de febrero de 2016.

No se registraron multas o sanciones al contratista en desarrollo del contrato.

### 3.1.10.1 *Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014707*

A partir de la información consignada en los estudios que justifican la necesidad y oportunidad de llevar a cabo la contratación, así como la invitación a cotizar se evidenció que:

- ETB omitió establecer las condiciones que en términos de idoneidad y/o experiencia debería acreditar el futuro contratista, bien fuera persona natural o jurídica, para valorarlas objetivamente y con ello inferir razonablemente la capacidad para cumplir con el objeto contractual.
- Se destaca así mismo que la gestión de representación judicial de ETB en materia penal, fue asignada a una sociedad comercial creada el 11 marzo de 2015, es decir un mes y nueve (9) días antes del requerimiento que sustentó la necesidad, efectuado por la Gerencia de defensa Jurídica. En este sentido cobra relevancia que en la comunicación calendada 4 de mayo de 2015, con la cual la Secretaría General solicita la elaboración de la aceptación de la oferta, se indicó que *“La firma D&D GROUP S.A.S. cuenta con más de veinte (20) años de experiencia, directamente y a través de sus socios, y reconocida trayectoria, además es una firma altamente capacitada y experta en todos los aspectos legales relacionados con la asesoría y representación judicial”*. Aseveraciones que no pudieron validarse a partir de la información suministrada a este Órgano de Control, como quiera que no allegó ningún documento que permitiera corroborar la experiencia e idoneidad del contratista.

- Analizado el contenido del documento privado de constitución de la sociedad **Díaz & Díaz Group S.A.S** se determinó que tiene un único socio.

Lo descrito refleja que ETB realizó el proceso contractual sin dar cumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, pues aunque la modalidad de selección fue de contratación directa, se observa que la discrecionalidad del facultado para contratar fue el factor determinante para autorizar la aceptación de oferta a **Díaz & Díaz Group S.A.S.**, en la medida que no se implementó ningún criterio objetivo que permitiera inferir la idoneidad y aptitud del contratista para ejecutar el objeto contractual. Constituyéndose una observación administrativa con presunta incidencia penal por incumplimiento a lo previsto en el literal b del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política, 3º de la Ley 489, 8ª de la Ley 42 de 1993 y la Circular Conjunta No. 34 de 2011, normas que deben observar quienes administran y manejan los recursos públicos que en un 88,39% componen la participación del Distrito Capital en ETB.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo con presunta incidencia penal.

#### *3.1.10.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014707*

La falta de previsión en el diseño de los términos de la invitación a cotizar y la minuta contractual, generó el riesgo de incrementar ostensiblemente el valor del contrato en la medida que fueron incorporadas nueve condiciones en las que ETB debería reconocer y pagar prima de éxito, sin que fuera documentado el estimativo y soporte de análisis de los precios y costos de la representación judicial, así como los criterios tenidos en cuenta para la tasación del porcentaje y factores generadores de prima de éxito.

En esta línea, la debilidad en el proceso de planeación permitió que tanto contratante como contratista realizaran interpretaciones diferentes sobre el asunto, tal como se evidencia en los comunicados que se han dirigido las partes. Como quiera que al momento de la presente auditoría ETB no ha llegado a un acuerdo con Díaz & Díaz Group S.A.S. la controversia deberá ser resuelta por el juez del contrato.

Lo expuesto anteriormente se constituye en una observación administrativa porque las falencias observadas contrarían la correcta aplicación de los principios de planeación y responsabilidad señalados en los Literales b y d del Artículo 4 del

Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo.

*3.1.10.3 Hallazgo administrativo por vulneración al principio de responsabilidad - Contrato 4600014707.*

Encuentra sustento la observación en que el contrato terminó su ejecución el 16 de febrero de 2016, sin embargo a la fecha de realización de la auditoria no se evidenció el Informe Final de Ejecución del Contrato ni el Acta de Liquidación del mismo. El Acta de Liquidación Contractual debería elaborarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del contrato, constituyéndose una observación administrativa al evidenciar incumplimiento de las funciones asignadas al supervisor del contrato previstas en los literales E y F del Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB en concordancia con el literal b de la misma directriz.

Analizada la respuesta entregada por ETB, en primer lugar en lo que hace referencia a la fecha de finalización del contrato, si bien se manifiesta que ésta debe contarse a partir del día 23 de febrero fecha en la cual fue informado el contratista sobre la terminación del contrato, la lectura y contenido de: a) la solicitud de prórroga presentada por el contratista, b) la evaluación realizada por ETB para la adición y prórroga del contrato, c) la garantía otorgada en contexto con la minuta contractual y el acta de inicio y la minuta contractual, conducen a establecer que el día 16 de febrero de 2016 finalizó el contrato.

En segundo término, si bien tanto el informe final de ejecución como el informe final de liquidación del contrato fueron radicados el día 14 de diciembre de 2016, resultan extemporáneos, porque en el caso del primero, debe elaborarse en forma inmediata al vencimiento de la ejecución contractual o terminado el contrato por cualquier causa (Literal E Art. 52 Manual de Contratación ETB) en tanto que para el segundo, no se surtió el procedimiento establecido en el Manual de Contratación de ETB, que prevé situaciones como las descritas en la respuesta del Sujeto de Control, esto es, que no sea posible firmar el acta de liquidación en forma bilateral, razón por la cual debió ampliarse el término para realizar la liquidación, con las correspondientes modificaciones en las vigencias de las garantías ofrecidas por el contratista, actuación que debió realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del contrato, que como se indicó anteriormente sucedió el 16 de febrero de 2016. En síntesis el informe final de ejecución y el informe final de

liquidación fueron elaborados, fuera del término de acuerdo a lo previsto en el Manual de Contratación, por lo cual se mantiene el hallazgo.

### 3.1.11 Contrato 4600014742 con ESTUDIO ASESORÍAS PROFESIONALES S.A.S.

Aceptación de oferta suscrita el 4 de junio de 2015, cuyo objeto es la “Representación judicial de ETB, dentro del o de los procesos que surjan como consecuencia de la celebración, ejecución y liquidación del contrato Interadministrativo No 296 de 2008 así como consecuencia de la derogatoria de la ley 598 de 2000 por la cual se creó el Sistema de información para la Vigilancia de la Contratación Estatal - SICE.”, por valor de **QUINIENTOS SESENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$560.0010.000) más IVA, y una comisión** de éxito del 9% más IVA, de la diferencia entre lo pretendido por la Contraloría General de la República en su demanda y lo realmente condena o fijado en cualquier forma anormal de terminación del proceso judicial o arbitral, u firme la decisión judicial correspondiente; y dentro de la demanda de reconvención, suma equivalente al 9% más IVA sobre las pretensiones de la demanda de reconvención que efectivamente sean favorables a ETB, una vez en firme la decisión judicial correspondiente.

La selección del contratista fue realizada bajo la modalidad de contratación directa, prevista en la causal No. 9 del Artículo 30 (prestación de servicios profesionales) del Manual de Contratación de ETB.

La Compañía sustentó la necesidad de la contratación teniendo en cuenta que El 19 de agosto de 2008, la Contraloría General de la República -CGR y ETB SA ESP suscribieron el contrato interadministrativo N° 296, con el objeto de que ETB asumiera el rol de operador del Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal - SICE, en los términos de la Ley 598 de 2000 y las normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen. El plazo del referido contrato fue establecido en la cláusula quinta por un término de 10 años y 6 meses, contados a partir de la emisión del acta de inicio, la que fue suscrita el 19 de agosto de 2008. No obstante estarse ejecutando normalmente, con la expedición del Decreto Ley 019 de 2012, el Gobierno Nacional derogó la ley 598 de 2000 con la cual había sido creado el SICE. El sistema fue apagado el 24 de julio de 2012. En desarrollo de la fase de liquidación bilateral del contrato quedo en evidencia que las partes tenían posiciones encontradas frente a los derechos de cada una, que en el caso de ETB motivó la contratación de una firma consultora externa (Abogado Alberto Rojas Ríos), proceso contractual que derivó en la firma de la aceptación de oferta No. 4600011897, cuyo entregable permitía colegir la inviabilidad de firmar el acta de liquidación del convenio interadministrativo tal como había sido proyectado por la Contraloría General de la República. Igualmente ETB celebró el contrato

4600014088 para obtener el insumo que serviría de base a la posible defensa jurídica de los intereses de ETB. La Contraloría General de la República presentó ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca demanda en ejercicio del medio de control de controversias contractuales, para que el juez del contrato hiciera la liquidación del mismo. Esta autoridad avocó el conocimiento de las diligencias mediante auto del 9 de marzo de 2015.

Adicionalmente en los documentos previos de la contratación se indicó que “*si bien ETB cuenta con abogados de excelente calidad profesional, por la cantidad de trabajo no disponemos del recurso humano suficiente para atender este tipo de gestiones en el tiempo oportuno, conforme lo exigen este tipo de asuntos*”.

El contratista seleccionado **ESTUDIO ASESORIAS PROFESIONALES S.A.S.**, es una sociedad constituida mediante documento privado del 27 de abril de 2009, inscrito el 5 de mayo de 2009 bajo el número 01294354 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fue Mapfre Seguros emitió póliza de cumplimiento, salarios y prestaciones sociales No.15-45-101042786 del 22 de junio de 2013. Vigencia: desde 12 de junio de 2015 hasta el 12 de junio de 2019. Amparos: Cumplimiento, para el periodo 12/06/2015 al 12/09/2016, valor asegurado COL\$56.000.000; pago de salarios y prestaciones desde el 12/06/2015 hasta el 12/06/2019, valor asegurado COL\$28.000.000

Con cargo al contrato se hicieron los siguientes pagos:

**CUADRO 35**  
**PAGOS CON CARGO AL CONTRATO**

FACTURA	FECHA PAGO	VALOR NETO	DOC.COMP.
FC 212	13.01.2016	220.125.600,00	<b>2200000429</b>
FC 192	01.08.2015	228.278.400,00	<b>2200014886</b>
<b>TOTAL</b>		<b>448.404.000,00</b>	

Fuente: Datos contrato  
Elaboró: Equipo auditor

El contrato no fue adicionado ni se aplicaron sanciones o multas al contratista, a la fecha de realización de la auditoría no se evidenció el Informe Final de Ejecución del Contrato ni el Acta de Liquidación del mismo, acorde con los requisitos literales E y F del Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB.

### 3.1.11.1 *Hallazgo administrativo con presunta incidencia penal por violación al principio de escogencia objetiva - Contrato 4600014742*

A partir de la información consignada en los estudios que justifican la necesidad y oportunidad de llevar a cabo la contratación, así como la invitación a cotizar se evidenció que:

- ETB omitió establecer las condiciones que en términos de idoneidad y/o experiencia debería acreditar el futuro contratista, bien fuera persona natural o jurídica, para valorarlas objetivamente y con ello determinar la capacidad para cumplir con el objeto contractual.
- No fueron aportados documentos que acreditaran las condiciones de “altamente capacitada y experta en todos los aspectos legales relacionados con controversias contencioso administrativas” que se dice tiene Estudio Asesorías Profesionales S.A.S. No obra en el expediente contractual ningún documento que refiera la experiencia del contratista en materias similares a las del objeto contractual.

Elementos que integrados evidencian que ETB adelantó el procedimiento sin dar cumplimiento al principio de escogencia objetiva del mejor oferente, pues aunque la modalidad de selección fue de contratación directa, se observa que la discrecionalidad del facultado para contratar fue el factor determinante en la contratación de Estudio Asesorías Profesionales S.A.S., en la medida que no se implementó ningún criterio objetivo que permitiera inferir la idoneidad y aptitud del contratista para ejecutar el objeto contractual, constituyéndose una observación administrativa con presunta incidencia penal por incumplimiento a lo previsto en el literal b del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política, 3º de la Ley 489, 8ª de la Ley 42 de 1993 y la Circular Conjunta No. 34 de 2011, normas que deben observar quienes administran y manejan los recursos públicos que en un 88,39% componen la participación del Distrito Capital en ETB.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo con presunta incidencia penal.

### *3.1.11.2 Hallazgo administrativo por incumplimiento a los principios de planeación y responsabilidad - Contrato 4600014742*

Esta auditoría evidenció que el proceso de selección del contratista resultaba innecesario, dada la disponibilidad de personal en la planta de ETB para atender el proceso, pues con anterioridad a la suscripción de la aceptación de oferta No. 4600014742 la Empresa ya había contratado dos consultorías externas (jurídicas y financieras) para construir una sólida línea de defensa de sus intereses.



Luego la estrategia defensiva adoptada dentro del proceso 460001472 ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, esto es recurrir al mecanismo de excepción previa, devenía de la sola lectura del Convenio Interadministrativo 269, siendo esta materia del resorte ordinario de los abogados de la dirección de defensa jurídica, tal como fue constatado en diligencia practicada con la jefatura de la dirección y algunos de sus trabajadores que además han fungido como supervisores de contrato.

Sumado a lo anterior, la falta de previsión en materia de diseño de los términos de la invitación a cotizar y la minuta contractual, así como la lectura de la oferta presentada por el contrasta, dio lugar a interpretaciones diferentes, del contratista y el contratante, frente a la causación, reconocimiento y pago de la prima de éxito, tal como lo evidencian los múltiples comunicados que en este sentido han producido las partes, aspecto que al momento de la presente auditoría no ha sido dirimido bilateralmente y que se encuentra dentro del término para resuelto por el juez del contrato.

La falta de planeación contractual también se observa en cuanto no fue documentado ningún análisis que refleje el estimativo y soporte de los precios y costos de la representación judicial y del porcentaje a reconocer por prima de éxito, que para casos como el que se analizan deberían sopesar, según ha decantado la jurisprudencia nacional: (i) el trabajo efectivamente desplegado por el litigante, (ii) el prestigio del mismo, (iii) la complejidad del asunto, (iv) el monto o la cuantía, (v) la capacidad económica del cliente,

Por las falencias expuestas anteriormente se constituye una observación administrativa porque contrarían la correcta aplicación de los principios de planeación y responsabilidad señalados en los Literales b y d del Artículo 4 del Manual de Contratación de ETB y a los principios de la función administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Carta Política.

En la respuesta ETB no realizó ningún pronunciamiento sobre el hallazgo. Se mantiene el hallazgo administrativo.

### *3.1.11.3 Hallazgo administrativo por incumplimiento del principio de responsabilidad durante la supervisión - Contrato 4600014742.*

Encuentra sustento la observación en que el contrato terminó su ejecución el 21 de octubre de 2015, sin embargo a la fecha de realización de la auditoría no se evidenció el Informe Final de Ejecución ni el Acta de Liquidación del mismo, ésta última debía elaborarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del

contrato, constituyéndose en una observación administrativa incumplir las funciones asignadas al supervisor del contrato acorde con los literales E y F del Artículo 52 del Manual de Contratación de ETB y por ende vulneración al principio de responsabilidad establecido en el literal d del Artículo 4 de la directriz contractual.

Analizada la respuesta entregada por ETB, es aceptada la aclaración sobre la fecha de finalización del contrato, quedando ésta fijada el 29 de julio de 2016. Por otra parte, si bien tanto el informe final de ejecución como el informe final de liquidación del contrato fueron radicados el día 14 de diciembre de 2016, resultan extemporáneos, porque en el caso del primero, debe elaborarse en forma inmediata al vencimiento de la ejecución contractual o terminado el contrato por cualquier causa (Literal E Art. 52 Manual de Contratación ETB) en tanto que para el segundo, no se surtió el procedimiento establecido en el Manual de Contratación de ETB, que prevé situaciones como las descritas en la respuesta del Sujeto de Control, esto es, que no sea posible firmar el acta de liquidación en forma bilateral, razón por la cual debió ampliarse el término para realizar la liquidación, con las correspondientes modificaciones en las vigencias de las garantías ofrecidas por el contratista, actuación que debió realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del contrato, lo que sucedió el 29 de julio de 2016. En síntesis el informe final de ejecución y el informe final de liquidación fueron elaborados, fuera del término previsto en el Manual de Contratación, por lo tanto se mantiene el hallazgo.

## 3.2 MULTAS Y SANCIONES

### 3.2.1 Hallazgo Administrativo con Incidencia Fiscal – Multas establecidas.

Las sanciones impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio, cancelados durante el periodo comprendido entre enero 1 de 2016 y 30 de junio de 2016, por situaciones generadas en varias vigencias tal como se evidenció en las 26 resoluciones relacionadas en el cuadro No. 36, demuestran el nivel de cumplimiento y respuesta de estos PQRs, así como su impacto en la finanzas de la Empresa.

En tal sentido se solicitó a la administración mediante requerimientos No.210300-ETB-01, la relación de multas impuestas y los valores efectivamente pagados por ETB así, como se consultó a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC con el fin de realizar la respectiva confirmación y ajuste sobre la información inicial.

**CUADRO 36  
MULTAS PAGADAS ENERO-JUNIO 2016 A SIC**

Cifras en pesos corrientes

ÍTEM	RESOLUCIÓN SANCIONATORIA	FECHA DE RESOLUCIÓN	VALOR MULTA	FECHA DE EJECUTORIA	VALOR EN FIRME	VALOR PAGADO	FECHA DE PAGO
1	65086	31/10/2014	\$ 66.528.000	04/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	07/01/2016
2	65099	31/10/2014	\$ 66.528.000	04/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	07/01/2016
3	65106	31/10/2014	\$ 66.528.000	04/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	07/01/2016
4	65032	31/10/2014	\$ 66.528.000	06/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	12/01/2016
5	65034	31/10/2014	\$ 66.528.000	06/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	12/01/2016
6	65058	31/10/2014	\$ 66.528.000	06/01/2016	\$ 63.448.000	\$ 63.448.000	12/01/2016
7	65937	31/10/2014	\$ 58.520.000	06/01/2016	\$ 55.440.000	\$ 55.440.000	12/01/2016
8	65922	31/10/2014	\$ 58.520.000	06/01/2016	\$ 27.720.000	\$ 27.720.000	12/01/2016
9	65912	31/10/2014	\$ 61.600.000	06/01/2016	\$ 61.600.000	\$ 61.600.000	12/01/2016
10	72939	02/12/2014	\$ 1.606.528.000	12/01/2016	\$ 1.169.784.000	\$ 1.169.784.000	18/01/2016
11	72269	28/11/2014	\$ 30.800.000	19/01/2016	\$ 27.720.000	\$ 27.720.000	22/01/2016
12	72291	28/11/2014	\$ 92.400.000	19/01/2016	\$ 92.400.000	\$ 92.400.000	22/01/2016
13	81929	24/12/2014	\$ 123.200.000	05/02/2016	\$ 123.200.000	\$ 123.200.000	10/02/2016
14	81774	24/12/2014	\$ 30.800.000	23/02/2016	\$ 30.800.000	\$ 30.800.000	29/02/2016
15	13627	30/03/2015	\$ 69.589.800	03/03/2016	\$ 69.589.800	\$ 69.589.800	08/03/2016
16	56432	27/09/2012	\$ 23.234.700	30/03/2016	\$ 23.234.700	\$ 23.234.700	06/04/2016
17	43085	24/07/2012	\$ 17.001.000	30/03/2016	\$ 17.001.000	\$ 17.001.000	06/04/2016
18	14620	31/03/2015	\$ 77.322.000	05/04/2016	\$ 77.322.000	\$ 77.322.000	11/04/2016
19	11416	28/02/2011	\$ 26.780.000	18/04/2016	\$ 26.780.000	\$ 26.780.000	25/04/2016
20	67182	28/11/2011	\$ 21.959.600	18/04/2016	\$ 21.959.600	\$ 21.959.600	25/04/2016
21	71865	13/12/2011	\$ 21.959.600	18/04/2016	\$ 14.461.200	\$ 14.461.200	25/04/2016
22	61780	31/10/2011	\$ 53.560.000	29/04/2016	\$ 53.560.000	\$ 53.560.000	06/05/2016
23	13658	30/03/2015	\$ 22.552.250	16/05/2016	\$ 19.336.500	\$ 19.336.500	18/05/2016
24	22615	30/05/2015	\$ 23.840.950	20/05/2016	\$ 20.619.200	\$ 20.619.200	25/05/2016
25	39695	28/07/2011	\$ 107.120.000	13/06/2013	\$ 107.120.000	\$ 139.150.455	03/05/2016
26	41012	29/07/2011	\$ 7.725.000	21/04/2014	\$ 7.725.000	\$ 8.598.201	03/05/2016
TOTAL 01/01/2016 A 30/06/2016					<b>\$ 2.428.061.000</b>	<b>\$ 2.460.964.656</b>	

Fuente: Información ETB y SIC

En la vigencia 2016 Primer Semestre, la ETB S.A E.S.P., pagó por concepto de sanciones impuestas por las Superintendencia de Industria y Comercio en razón del incumplimiento al régimen de protección al usuario en cuanto a niveles mínimos de servicio, así como por silencios administrativos positivos imputables a la administración y a los contratistas ejecutores de la función de atención y trámite de PQRs, un valor total de **\$ 2.460.964.656,00** de pesos correspondiente al periodo de 2011 a 2015.

Teniendo en cuenta el porcentaje de participación del Distrito en la ETB S.A E.S.P., correspondiente al 88,4% de las acciones, representadas en acciones ordinarias

públicas, la correspondencia del valor pagado por concepto de multas, por causas imputables a la gestión de la ETB S.A E.S.P., es de **\$ 2.175.391.906,00** pesos m/cte., los cuales configuran un presunto detrimento al patrimonio público del Distrito Capital en dicha cuantía.

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

Una vez analizada la respuesta de la entidad no se acepta el argumento “...la imposición de multas o sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio resulta irresistible o inevitable, toda vez, que la operación de una compañía como ETB S.A. ESP compromete a miles de clientes, los cuales tienen planes, paquetes y servicios distintos; servicios que pueden ser evaluados de manera subjetiva por parte de los clientes, generándose inconformidades o quejas del servicio que no pueden ser analizadas de manera objetiva o técnica y que llevan a que se den las indicadas multas...” (Subrayado fuera del texto), teniendo en cuenta que aunque resulta inevitable la llegada de quejas, solicitudes o peticiones del grueso de usuarios que contratan sus servicios con ETB, la oportuna y eficaz respuesta a tales solicitudes debe cumplir con los niveles mínimos de atención; estas actuaciones son de total responsabilidad de la empresa, y una omisión y mal desempeño en esta obligación conllevará a instancias sancionatorias. Por lo anterior este ente de control mantiene la observación y se configura el hallazgo administrativo con incidencia fiscal.

**ANEXO**

**CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE OBSERVACIONES**

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR \$ (en pesos)	REFERENCIACIÓN			
HALLAZGOS ADMINISTRATIVOS	31	NA	3.1.1.1	3.1.2.1	3.1.2.2	3.1.3.1
			3.1.3.2	3.1.3.3	3.1.3.4	3.1.4.1
			3.1.4.2	3.1.4.3	3.1.4.4	3.1.4.5
			3.1.5.1		3.1.5.3	3.1.5.4
			3.1.6.1	3.1.6.2	3.1.6.3	3.1.6.4
				3.1.8.1	3.1.8.2	3.1.8.3
			3.1.9.1	3.1.9.2	3.1.10.1	3.1.10.2
			3.1.10.3	3.1.11.1	3.1.11.2	3.1.11.3
FISCALES	2	\$2.717.937.725,00	3.1.2.1	3.2.1		
TOTAL	31					
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA		NA				
CON INCIDENCIA PENAL	5	NA		3.1.6.1	3.1.8.1	3.1.9.1
			3.1.10.1	3.1.11.1		

NA: No aplica.