

Bogotá D.C., noviembre 04 de 2022

DPS-062-2022

CECO:AC030

Doctor

**DAGOBERTO GARCIA BAQUERO**  
**Secretario General de Organismos de Control**  
**CONCEJO DE BOGOTÁ**

**Dirección:** Calle 36 No. 28A-41

**E-mail:** secretariageneral@concejobogota.gov.co; correspondencia@concejobogota.gov.co  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a la Proposición No. 611 de 2022 – Radicación Nr.: 2022EE16155 -  
Recibida en ETB el 28 de octubre de 2022.

Respetado Doctor García,

En atención a la **Proposición No. 611 de 2022**, aprobada en la sesión plenaria del Concejo de Bogotá llevada a cabo el 26 de octubre de 2022, presentada por los **Concejales Armando Gutiérrez González y Venus Albeiro Silva Gómez** de la **Bancada del Partido Liberal**, cuya temática corresponde a **“Pérdidas en negocios de telefonía móvil 4G ETB e Irregularidades en los contratos con Delta Partners - "Acuerdo marco de inversión entre la ETB y Ufinet fibra óptica”**”, recibida en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (en adelante ETB) mediante correo electrónico el 28 de octubre de 2022, y estando dentro del término legal para atenderla, por delegación expresa y a nombre de ETB, damos respuesta de acuerdo con la información suministrada por las áreas encargadas al interior de la empresa<sup>1</sup>, así:

***“1. Describa el panorama general de viabilidad del portafolio de negocio de ETB al inicio de su gestión”.***

**Respuesta:** Todos los productos que hacen parte del portafolio de ETB pasan por un proceso de definición de precios (Pricing), donde se revisa el precio óptimo que maximiza la rentabilidad dentro de un contexto de precios de mercado de la competencia.

***“2. Usted ha afirmado, que, de acuerdo con el plan de desarrollo de la actual alcaldesa, ETB no se encuentra en proceso de venta y que, por el contrario, el propósito es fortalecerla, ¿Cuáles son los principales proyectos y estrategias para lograrlo?”.***

**Respuesta:** Se adjunta archivo formato PDF que contiene la información asociada a la Estrategia Corporativa 2020-2030 de ETB, con los respectivos lineamientos estratégicos.

***“3. En relación con el negocio móvil, sírvase mostrar en una línea de tiempo su evolución y aspectos críticos, mostrando las causas que explican las pérdidas por más de 600 mil millones de pesos”.***

<sup>1</sup> Gerencia de Planeación Financiera de la Vicepresidencia Financiera; Gerencia de Estrategia de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Estrategia; Vicepresidencia de Hogares y Mipymes; Gerencia de Atención Legal y Contratos de la Secretaría General; Gerencia de Gestión del Talento Humano de la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa.  
07-07.7-F-020-v.7

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

**Respuesta:** Se adjunta archivo formato Excel que contiene la información relacionada con cifras de abonados, ingresos, opex, capex y utilidad.

***“4. ¿Qué acciones ha tomado o piensa tomar, para frenar las pérdidas del negocio móvil?”***

**Respuesta:** A continuación, se presenta la información relacionada con las acciones correspondientes desde el punto de vista comercial:

1. Creación de la Dirección de Telefonía móvil desde el año 2020, bajo la Gerencia de Mipymes y Móvil con el objetivo de redefinir la estrategia de producto, diseñar una oferta competitiva, desarrollar los canales de ventas y frenar la caída en ingresos.
2. La compañía con base en un análisis realizado por asesores externos y de acuerdo con los resultados financieros del caso de negocio, tomó la decisión de realizar la renegociación del acuerdo con Tigo (esto cambio de modelo permitió que no se tuviera que realizar la renovación del espectro, con lo que la compañía no tuvo que realizar inversiones adicionales) por medio del cual ETB se convirtió en operador móvil virtual; a partir del cambio de modelo se obtuvieron mejores tarifas por el uso de voz y de datos y se amplió la cobertura a nivel nacional mejorando la experiencia de los clientes.
3. Definición de nuevo portafolio de pospago y prepago, lo que permitió el lanzamiento de planes ilimitados de voz y de datos, posicionando a ETB como la mejor oferta del mercado.
4. Redefinición del modelo de canales con foco en el canal de call center, el crecimiento de este canal ha permitido mejorar la calidad de la venta y evitar el fraude. Actualmente el 80% de las ventas se realizan a través de este canal.
5. Diseño e implementación de oferta convergente con el objetivo de blindar la base de clientes de fija a través de una oferta de móvil muy atractiva y competitiva. Actualmente el 13% de los clientes de internet fijo ya cuentan con la oferta.
6. Foco en la venta de líneas portadas, con el fin de mejorar la calidad de la venta y de traer mejores clientes se ha logrado que el 80% de las ventas correspondan a líneas que vienen de otros operadores.
7. Blindaje y protección de clientes que ha permitido controlar la pérdida de clientes y mejorar la tasa de churn tanto en pospago como en prepago.
8. Ganancia positiva (neto entre altas y bajas) que se refleja en el crecimiento de la planta y en el freno en la caída de los ingresos que se presenta a partir del último trimestre del 2022.

\*ETB no cuenta con el nivel de inversión en publicidad de sus competidores, por lo que las acciones comerciales se enfocan en blindar la base de clientes de internet en Bogotá a través de una oferta competitiva.

Ahora bien, desde el punto de vista financiero se informan las siguientes acciones:

La cesión no gratuita de activos y del licenciamiento del espectro a Colombia Móvil (Tigo), continuando con la prestación del servicio como operador móvil virtual con acceso a la totalidad de las frecuencias de Tigo, lo que mejora la cobertura nacional, la calidad del servicio y una estructura financiera que se rentabiliza con menos de 350 mil usuarios para frenar las pérdidas del negocio.

***“5. ¿Qué acciones ha tomado la administración de ETB para garantizar la diligencia en la toma de las decisiones?”.***

**Respuesta:** La estrategia y las grandes decisiones corporativas de negocio de la compañía, se socializan en el Comité Estratégico y Comercial, que es una instancia delegada por la Junta Directiva con el propósito de contar con apoyo y asesoría a la Junta Directiva para la aprobación, seguimiento y control del marco estratégico de la empresa, en el desarrollo y fortalecimiento de las líneas de negocio actuales y futuras, así como también en el seguimiento a los resultados comerciales. La estrategia y grandes decisiones de la compañía son aprobadas directamente por la Junta Directiva. Todo esto en el marco de la normatividad aplicable a la empresa, conforme su naturaleza jurídica especial y su régimen contractual y laboral de derecho privado.

Mensualmente se presenta en Junta Directiva el tablero de indicadores de seguimiento a la estrategia y los avances y resultados de los análisis de temas de gran impacto.

Adicionalmente, ETB cuenta con un manual de contratación emitido por su representante legal conforme a su régimen contractual de derecho privado, atiende los principios constitucionales de la función administrativa y gestión fiscal conforme a su naturaleza jurídica pública, y cuenta con procesos y procedimientos cuyos controles permiten la adecuada gestión contractual, garantizando el cumplimiento de la referida normatividad interna y principios desde el mismo momento en el que se documenta la justificación por parte del facultado para contratar cualquier bien o servicio.

***“6. Explique en lo que corresponda, su rol en la contratación de la firma Delta Partners”.***

**Respuesta:** El actual Presidente de ETB, Sergio Andrés González Guzmán, suscribió dos aceptaciones de oferta de la firma Delta Partners Limited SAS para el negocio de móviles, con el siguiente rol:

Aceptación de Oferta No. 4600011841 (30/03/2012): El rol fue de Vicepresidencia de Planeación del Negocio y en esa calidad facultado para la contratación de la consultoría.

Aceptación de Oferta No. 4600013217 (27/09/2013): En su calidad de Vicepresidente de Estrategia y Desarrollo del Negocio solicitó el trámite de contratación y justificó la contratación en el Plan Estratégico Corporativo.

Adicionalmente, como Vicepresidente de Estrategia, también suscribió la aceptación de oferta No. 4600012801 (10/04/2013) con la firma Delta Partners, relacionado con el Programa Nplay, recomendaciones para la aceleración de la puesta en marcha de FTTH, gestión de lanzamiento de TV para clientes sin cobertura fibra, y asesoramiento en la transformación del área TI.

***“7. En relación con el contrato que se pretendía firmar con UFINET para ceder el control de la fibra óptica, sírvase indicar su estado, la finalidad y propósito del mismo”.***

***“8. ¿ETB está cediendo el control operativo de la fibra óptica a terceros?”.***

**Respuesta a los numerales 7 y 8:** ETB es una sociedad comercial constituida como anónima que se encuentra desarrollando su objeto social y su actividad comercial dentro del marco de su competencia, y esto en ningún caso implica la entrega de la titularidad de sus activos productivos, ni pérdida de control, ni venta. Las operaciones comerciales que desarrolla la empresa buscan monetizar sus activos improductivos, pero no involucran la transferencia de la titularidad de los activos productivos de la sociedad.

Con respecto al negocio planteado por UFINET, ETB ha respetado y observado la resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, mediante la cual esa autoridad negó un proyecto conjunto de explotación comercial de las redes de telecomunicaciones de ETB y de Ufinet Participaciones SAS, a través de una nueva sociedad comercial. A raíz de la negativa de la SIC, la operación comercial proyectada no fue desarrollada.

Ahora bien, entre otros proveedores, se tiene relación contractual con UFINET, por ejemplo, contratos de acceso, que son habituales y de práctica común y necesaria en el mercado de las telecomunicaciones, que no implican pérdida de autonomía, y así mismo, los celebran los otros operadores; incluso, ello obedece a un marco normativo previsto en la regulación al respecto. Este tipo de contratos, que se tienen entre los operadores, pueden ser, por ejemplo, de compartición de infraestructura, redes de transmisión, última milla.

Así mismo, es importante mencionar que es UFINET la empresa que está dando acceso a su red a ETB. Desde 1997, soportado en un amplio marco regulatorio del sector de telecomunicaciones, ETB cuenta con alianzas que permiten compartir infraestructura de redes de fibra con otros operadores, con lo cual se amplían las capacidades y zonas de cobertura para poder ofrecer servicios donde ETB no dispone de redes propias. Para Bogotá, en las zonas en las que ETB no tiene cobertura con su red de fibra óptica, UFINET presta servicios de acceso para que ETB pueda ampliar su oferta de servicios. Es importante resaltar que UFINET no utiliza ni conecta servicios sobre las redes de fibra de ETB, y contrario a lo que se manifiesta, ETB no entrega control de su red y es ETB quien utiliza segmentos de la red de otro operador para prestar servicios minoristas al mercado residencial.

Finalmente, ETB es una sociedad comercial constituida como sociedad anónima por acciones que se transan públicamente en bolsa, constituida como una empresa de servicios públicos de carácter mixto conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y Ley 1341 de 2009 y tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, y ejerce sus actividades para desarrollar su objeto social de servicios de telecomunicaciones dentro del marco de su competencia en el ámbito del derecho privado, como empresario mercantil.

***“9. Explique si los proyectos que adelanta el modelo estratégico de negocio de ETB, hoy por hoy, implican tercerización de la mano de obra”.***

**Respuesta:** ETB y su composición organizacional cuenta con trabajadores que respaldan la dirección y operación que la misma demanda, en aras del logro de los objetivos y la estrategia corporativa. Es así como el manejo corporativo y de las áreas responde a dicho direccionamiento y operación, a través del personal vinculado laboralmente y tercerizado para respaldar dicha necesidad. En consecuencia, la tercerización de procesos depende de las necesidades corporativas y es válida en Colombia, en la medida en que se utilice

para la prestación de un servicio con plena autonomía del contratista y su equipo de trabajo, en cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la materia.

En los anteriores términos se atiende completa, oportunamente y de fondo su solicitud.

Cordialmente,

**PAULA GUERRA TÁMARA**  
**Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Estrategia**

Anexo: Los anunciados en las respuestas a los numerales 2 y 3.  
Proyectó: Javier David Jiménez Solanilla – Dirección de Prospectiva y Sostenibilidad

CONCEJO DE BOGOTA 04-11-2022 06:31:06
2022ER19462 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: ETB/PAULA GUERRA TAMARA
DESTINO: SECRETARIA GENERAL/GARCIA BAQUERO DAGOBERTO
ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 611 DE 2022
OBS: ---