



Bogotá, D.C., 19 de febrero de 2025

DPS-022-2025
CECO: AC030

Doctora

LUZ ANGÉLICA VIZCAÍNO SOLANO
Secretaria General de Organismo 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. 251 de 2025 – Radicación No. 2025EE2746 O1.

Respetada Doctora Vizcaíno,

En atención a la **Proposición No. 251 de 2025**, cuyo tema corresponde a **“ADITIVA A LA PROPOSICIÓN 1087 DE 2024”**, presentada por la **Concejal de Bogotá OSCAR BASTIDAS JACANAMIJOY de la BANCADA DEL MOVIMIENTO ALTERNATIVO INDÍGENA Y SOCIAL – MAIS**, recibida en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. (ETB) el 14 de febrero de 2025, y estando dentro del término legal para atenderla, por delegación expresa y a nombre de ETB, damos respuesta a los numerales del cuestionario, de acuerdo con la información suministrada por las áreas encargadas al interior de la empresa, agrupándolos de la forma como a continuación se señala:

(i) Solicitudes relacionadas con los planes estratégicos, modelos de negocio y aspectos financieros y presupuestales de la empresa:

1. ¿Cuál es el plan de acción planteado por la junta directiva para reducir el déficit financiero de ETB y hacerla sostenible a largo plazo?

2. ¿Qué medidas específicas se implementarán para disminuir la deuda actual de la ETB?

3. ¿Cuáles alianzas público-privadas o ventas de activos no estratégicos consideran para generar ingresos?

4. ¿Qué estrategias se implementarán para recuperar y expandir la base de clientes en internet, telefonía móvil y televisión por suscripción?

5. ¿Qué planes o estrategias tienen contemplados para diferenciar sus servicios frente a la fuerte competencia en el mercado?

6. ¿Cómo se tiene contemplado la modernización de la infraestructura tecnológica de ETB para competir en sectores como 5G y servicios digitales?

7. ¿Qué planes existen para ampliar la cobertura de fibra óptica en Bogotá y otras regiones?

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 1



PREAD
Programa de Excelencia
Ambiental Distrital

**Excelencia
Ambiental**

etb.com

8. ¿Qué presupuesto se tiene destinado para investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios tecnológicos y en qué plazo se desarrollarán estas investigaciones?

9. ¿Qué acciones concretas se tomarán o están tomando para mejorar la calidad del servicio al cliente y reducir los tiempos de respuesta ante problemas técnicos?

13. ¿Qué plan existe para priorizar el restablecimiento del servicio en estas áreas identificadas?. Adjunte cronograma de mantenimientos programados para evitar futuras interrupciones.

16. ¿Qué acciones están tomando para mejorar los tiempos de respuesta en los canales de atención al cliente?

18. ¿Se están implementando nuevas tecnologías o inversiones para mejorar la estabilidad del servicio?

20. ¿Se está evaluando mejorar las plataformas digitales para brindar información en tiempo real sobre interrupciones?

21. ¿Cómo garantizarán una experiencia de usuario que compita con la de los líderes del mercado?

22. ¿Qué cambios administrativos y operativos introducirán para garantizar una dirección estratégica sólida y eficiente?

25. ¿Qué estrategias adoptarán para incorporar tecnologías emergentes como inteligencia artificial y blockchain en sus servicios?

26. La ETB, ¿Están considerando buscar socios estratégicos nacionales o internacionales para fortalecer su capacidad operativa?, mencione cuales y la razón.

27. ¿Qué acciones tomarán para mejorar su competitividad en el mercado, especialmente frente a grandes operadores privados?

28. ¿Cómo medirán y comunicarán el impacto de las estrategias implementadas en los próximos meses?

29. Mencione, ¿cuál es el presupuesto programado para la operación en el año 2025?, precise en su respuesta fuentes de financiación, proyectos de inversión y montos totales.

30. ¿Cuál es el plazo estimado para que ETB recupere su estabilidad financiera y operativa?

31. ¿Cuál es el rendimiento financiero de la empresa desde la posesión de la nueva directiva? Realice informe detallado.

32. ¿Cómo han sido los resultados financieros de la desde la posesión de la nueva directiva y cuál es su proyección de crecimiento para los próximos años? Realice informe detallado.

Respuesta a numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32:

ETB está comprometida con liderar una transformación integral de la empresa en 2025, posicionándola como un referente en tecnología y transformación digital, tanto a nivel nacional como regional. Este plan de acción busca rentabilizar las inversiones realizadas en la red de fibra óptica, que ahora constituye una de las más robustas en Bogotá, para ofrecer soluciones de conectividad de alta calidad a hogares, empresas y entidades públicas. ETB proyecta rentabilizar esta infraestructura mediante la diversificación de su portafolio de servicios, orientándose hacia sectores estratégicos como GovTech y EdTech. Estas iniciativas permitirán a la compañía evolucionar más allá del rol de operador tradicional, transformándose en un socio clave para la digitalización de la sociedad y el desarrollo de proyectos como ciudades inteligentes.

Es de mencionar que ETB tiene una tasa de queja inferior al promedio del sector. En efecto, la tasa de quejas promedio de ETB para el año 2024 fue de 1,46% sobre la planta de servicios fijos y móvil. Es decir, el numerador lo componen las quejas registradas en el periodo y el denominador la planta de los servicios activos, lo que significa que por cada 100 servicios activos se interponen 1,46 quejas en promedio al año. Frente al mercado, la CRC informó que el promedio de quejas para el primer semestre de 2023 para telefonía móvil, era de 1 queja por cada 100 abonados móviles; para el servicio de internet fijo de 13,65 quejas por cada 100 accesos, para telefonía fija de 5,05 quejas por cada 100 líneas y para televisión por suscripción de 3,51 quejas por cada 100 suscriptores y ETB en promedio tiene un resultado menor al 2%.

De otro lado, en relación con lo solicitado en los **numerales 31 y 32**, respecto a “¿Cuál es el rendimiento financiero de la empresa desde la posesión de la nueva directiva?” y “¿Cómo han sido los resultados financieros de la empresa desde la posesión de la nueva directiva? (...)”, resulta oportuno precisar que los estados financieros con corte a 31 de diciembre 2024 serán publicados tan pronto se lleven a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas, razón por la cual, antes de esa fecha, no resulta posible para la empresa la publicación de los mismos.

Ahora bien, cualquier otro detalle o especificidad de la información solicitada en los **numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32** de la Proposición del asunto, inherente a planes de acción, planes estratégicos, modelos y estrategias de negocio, alianzas, presupuesto, planes y proyectos de inversión de la empresa, entre otros, corresponde a información de carácter privado, interno (no público), confidencial, estratégico, del secreto comercial y *core* del negocio de ETB, cuya revelación a terceros podría generar una desventaja competitiva y desigualdad para ETB en el mercado, por ende, goza de reserva legal, y no procede su suministro, teniendo en cuenta las siguientes razones:

ETB es una sociedad comercial de capital mixto, que ejerce sus actividades comerciales dentro del marco del derecho privado, razón por la cual cuenta con información privada, comercial y estratégica que goza de reserva legal al tenor de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015; el literal c) del artículo 18 de la Ley 1712 de 2014; y el artículo 61 del Código de Comercio. Por lo tanto, no resulta posible la revelación de ese tipo de información, ya que el conocimiento de la misma por parte de los competidores de ETB situaría a la sociedad en un plano de desigualdad y vulnerabilidad frente a éstos.

Tenemos pues que, en materia de información de carácter privado, confidencial y estratégico, la regla general es la reserva, la cual debe prevalecer, salvo que existan expresas excepciones
07-07-7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 3

legales. En esa misma línea se tiene que los numerales 4 y 5 del artículo 23 de la Ley 222 de 1995 disponen como deberes de los administradores los siguientes: “4. *Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad*”, y “5. *Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada*”.

Así las cosas, la información que no guarda relación con la prestación sustancial y directa del servicio público de telecomunicaciones frente a los usuarios de ésta, es de naturaleza privada y confidencial, y por lo tanto está sometida a la reserva mercantil, pues se refiere a aquellas actividades desarrolladas por ETB que resultan equiparables a las de sus competidores, las cuales son desplegadas dentro de un mercado en el que es necesario competir en igualdad de condiciones¹. Por esa misma razón, la revelación de este tipo de información generaría un perjuicio no sólo a la sociedad como tal, sino a sus accionistas (mayoritarios y minoritarios), cuyo capital ha sido invertido en el patrimonio de la empresa.

Aquí, resulta importante efectuar una diferenciación conceptual entre la información considerada de carácter público, y aquélla que comporta una connotación privada:

A.) La información y los documentos de carácter público, son aquellos que son de conocimiento de la ciudadanía o del público general, por encontrarse en páginas web, en plataformas públicas o abiertas como las del registro mercantil en Cámaras de Comercio y algunas actividades contractuales en el SECOP y/o que hayan sido divulgadas en cualquier otro medio abierto, y sobre los cuales no existe reserva legal; igualmente, lo son aquéllos que se refieren a la información mínima obligatoria objeto de publicación de los sujetos obligados (Ley 1712 de 2014, artículo 9), a la información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento de las entidades (artículo 11 ib.).

Así mismo, es importante señalar que la información reservada, aquella que es protegida y no es obligatorio divulgar abiertamente, no pierde su naturaleza y continúa protegida aunque se entregue a una autoridad pública; por ello, la información solicitada por las autoridades judiciales o administrativas, que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, la solicitan para el debido ejercicio de sus funciones, tienen la obligación de asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de las mismas. Sobre el particular, las Autoridades Judiciales, las de Control y Auditoría (Contraloría General de la República, Contraloría Distrital de Bogotá –esta última para el caso de ETB), las de Inspección y Vigilancia (Superintendencias), las Tributarias (DIAN) y las Regulatorias (Min TIC y CRC), son competentes para solicitar información para el debido ejercicio de sus funciones, respecto a lo cual una vez les sea suministrada para los fines legalmente establecidos, dichas entidades tienen a cargo la obligación de asegurar frente a terceros la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de sus funciones (artículo 61 del Código de Comercio; y artículo 27 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015).

Sobre el particular, es de precisar, en todo caso, que las funciones que sean invocadas por la entidad solicitante deben acreditar de manera expresa y directa la facultad, atribución o competencia legal que de manera específica le permita acceder a la información de carácter confidencial y reservado que solicita, pues en caso contrario, no resulta procedente su entrega.

¹ Corte Constitucional: Sentencia T-181 de 2014; y Tribunal Administrativo de Cundinamarca: Sentencia del 17 de agosto de 2016. Expediente 250002341000201601622-00, M.P. Dra. Patricia Afanador Armenta.
07-07.7-F-020-v.8

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

Por su parte, los asociados que ostenten titularidad tienen derecho a conocer información sobre libros y papeles de las compañías comerciales en las que participan como socios o accionistas y en las oportunidades previstas en la ley para hacerlo; y también pueden ejercer derecho a conocer información de la empresa quienes cumplen funciones de vigilancia o auditoría. Así, el amparo legal protege la información de la empresa, restringiendo su acceso a propietarios y autoridades competentes (artículo 61 del Código de Comercio; numeral 6 del artículo 23 de la Ley 222 de 1995).

La jurisprudencia aplicable fue explícita en señalar que para el caso de **ETB**, *“tendrán el carácter de documentos públicos aquellos que estén relacionados con el cumplimiento de la prestación del servicio público que le corresponda por ley, al igual que los que sean producto del ejercicio de prerrogativas propias de una entidad pública”*, a contrario sensu, la restante información es privada, confidencial o estratégica, pues esta es la regla general y aquella la excepción. Por consiguiente, si el objeto de la petición va dirigido a información o documentos relativos a los anteriores supuestos o casos, la misma debe ser entregada al peticionario.

B.) De otra parte, son de carácter reservado los documentos y la información protegida por el secreto comercial e industrial, y los planes estratégicos de las empresas de servicios públicos (numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, y literal c) del artículo 18 de la ley 1712 de 2014). Así mismo, la legislación comercial señala que **los libros y documentos del comerciante no podrán ser examinados por personas distintas a los propietarios o personas autorizadas para ello**, sino para los fines indicados en la Constitución Nacional y mediante orden de autoridad competente (artículo 61 del Código de Comercio), tal y como se señaló en el literal A) precedente.

En el caso de las empresas de servicios públicos mixtas, la Corte Constitucional en la **Sentencia T-181 de 2014 en la que ETB fue parte**, consideró que *“cuando se trate de documentos de carácter privado, contrario a lo dispuesto para el acceso a los documentos públicos, la regla general es la reserva, en tanto la ley no disponga excepcionalmente su exhibición o la expedición de copias”*, y que son documentos privados que gozan de reserva *“aquellos que sean originados del ejercicio de las funciones que realice la entidad, equiparables a las que realizan los particulares en un mercado donde se necesita que compita en igualdad de condiciones para la eficaz prestación del servicio”*. En consecuencia, si el objeto de la petición va encaminado a la obtención de información o documentos relativos a estos últimos supuestos o casos, no hay obligación de entregarla al peticionario.

Al respecto, y en esa misma línea, la Corte Constitucional mediante sentencia C-951 de 2014², esgrimió lo siguiente:

“El numeral 6 del artículo 24 remite a conceptos establecidos en prácticas comerciales e industriales, los cuales en la definición de secreto empresarial prevista por la Decisión 486 de 14 de septiembre de la Comunidad Andina de Naciones, aplicable en Colombia, en estos términos:

“Artículo 260.- Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna

² El uso y análisis de esta sentencia resulta trascendental, pues a través de ella, la Corte adelantó la Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la cual se convertiría en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

07-07.7-F-020-v.8

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

actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea: a) secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva; b) tenga un valor comercial por ser secreta; y c) haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.

(...) La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o, a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.”

Como se advierte, el fundamento de la reserva consagrada en el numeral 6 radica en que las hipótesis previstas aluden a información vital para cualquier empresa o comerciante, en tanto manifestaciones de saberes cuya reserva representa protección de su actividad económica o industrial, especialmente, en relación con posibles competidores.

(...) La Corte coincide con el concepto fiscal, en cuanto permitir la divulgación de los secretos comerciales e industriales, desconocería un aspecto esencial de la garantía efectiva a estas libertades constitucionales, al beneficiar sin justificación legítima a los competidores, con una información que no les es propia” (NCSFT).

En el mismo sentido, a solicitud de ETB, la Procuraduría General de la Nación conceptuó en relación con ETB, que esta empresa no está obligada a hacer pública información que se encuentre relacionada “con la actividad comercial que desarrolla en competencia con otros entes bien sean públicos o privados” (Respuesta a consulta elevada por la Gerencia de Atención Legal y Contratos de ETB el 13 de junio de 2016). Y finalmente, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca ha rechazado, por improcedentes, algunos recursos de insistencia formulados por peticionarios contra ETB, tal como se tiene de las decisiones del 17 de agosto de 2016³, 9 de marzo de 2017⁴, 13 de mayo de 2019⁵ y Auto expedido dentro del expediente 25000-23-41-000-2022-01091-00 el 7 de octubre de 2022.

Sobre este último aspecto, se tiene que, mediante decisión proferida con ocasión del trámite de insistencia promovido por el Concejal de Bogotá Manuel José Sarmiento Argüello, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección 1 – Subsección B – M.P. César Giovanni Chaparro Rincón – Expediente 25000-23-41-000-2022-01091-00, dio la razón a los

³ Tribunal Administrativo de Cundinamarca: Sentencia del 17 de agosto de 2016. Expediente 250002341000201601622-00, M.P. Dra. Patricia Afanador Armenta: “(...) como se observa, la información relacionada con documentos y libros del comerciante, los protegidos por el secreto comercial o industrial, los referentes a la información financiera y comercial y los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos, tiene carácter reservado. Así las cosas, la Sala considera que la información que está solicitando el peticionario se refiere a información financiera y comercial propia de la actividad comercial de la empresa (...) En efecto, se trata de una información atinente al ejercicio de la prestación del servicio que ella ofrece y que su conocimiento podría ponerla en un plano de desigualdad frente a las demás empresas prestadoras del mismo servicio.”

⁴ Sentencia del 9 de marzo de 2017, Expediente 25000234100020170028600, M.P. Dr. Felipe Alirio Solarte Maya: “(...) De la normativa antes mencionada se tiene que la documentación e información pedida es reservada por corresponder a la esfera privada de la empresa. Por lo antes mencionado, se declarará bien denegada la petición (...).”

⁵ Sección Primera – Subsección “A”: Sentencia del 13 de mayo de 2019, Proceso No. 25000-23-41-000-2019-00260-00. M.P. Dra. Claudia Elizabeth Lozzi Moreno: “(...) Para resolver, la Sala pone de presente que la entidad ante quien se elevó la petición y consecuente insistencia, esto es, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. – ETB. S.A. ESP., es una entidad descentralizada constituida como sociedad comercial por acciones y (...) aunque si bien, es una entidad pública, para el cumplimiento de su objeto social, es sometida a las reglas del derecho privado. (...) por la naturaleza misma de este tipo de entidades debe equiparárselas y colocarlas en igual de condiciones con las empresas privadas, en tanto, son con estas con quienes compete en el mercado, por lo cual, no es procedente el recurso de insistencia invocado de conformidad con lo indicado por la transcrita Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez.”

07-07-7-F-020-v.8

13/06/2023

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

Pág. 6

fundamentos y justificación de la reserva de información invocada por ETB respecto a la no posibilidad de entrega de información confidencial, privada y estratégica de la empresa, así:

*“Pues bien, de conformidad con las normas y la jurisprudencia transcrita, estima la Sala que **la vicepresidente de asuntos corporativos y estrategia de E.T.B. S.A. E.S.P. acertó al negar al señor Manuel José Sarmiento Argüello la información relativa a los planes estratégicos de dicha Entidad**, para implementar y expandir su red de fibra óptica en toda la ciudad, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 24, numeral 6° y 18 literal c) de la Ley 1712 de 2014”. (...) **“También acertó al negar la información solicitada con fundamento en el artículo 61 del C.Co. que dispone: (...)”** (...) **“En ese orden de ideas, la Sala procederá a declarar bien denegada la información solicitada por el concejal Manuel José Sarmiento Argüelles en los puntos 1 y 6 del derecho de petición”** (NSFT).*

Adicionalmente, considerando que ETB es una sociedad legalmente constituida, que participa de un mercado libre, abierto y competido, **sus estrategias y criterios de negocios son igualmente protegidos, de la misma manera como se protegen los secretos industriales y comerciales de otras empresas**, para impedir que, con su acceso, se pueda afectar el ejercicio de las libertades económicas. Al proteger la información, se protege la actividad productiva, industrial o comercial, referida a la naturaleza, las características o finalidades de los productos o servicios, los métodos, formas o procesos de distribución o comercialización de bienes o servicios y al manejo gerencial de la sociedad. El secreto goza de reserva y se traduce en información clasificada para otorgar al titular una ventaja en el mercado que le permite diferenciarse de sus competidores y ser más eficiente, con el fin de ser competitivo en el mercado.

Aunado a lo anterior, es importante referir que ETB debe cumplir obligaciones de reportes de información a autoridades regulatorias, como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones, actividades que se realizan de acuerdo con lo previsto en la regulación de telecomunicaciones vigente, y por tanto, ese tipo de información no sería susceptible de entrega previa a otra autoridad pública, pues la misma se reporta con ciertas periodicidades y fechas de corte, y luego de los análisis y procesos de consolidación correspondientes que llevan a cabo dichas entidades respecto a la información que les proveen las empresas del Sector TIC, como ETB, igualmente realizan las publicaciones de la misma, también con ciertas periodicidades y fechas de corte, siendo ésta la información de carácter público de acceso a terceros.

Ahora bien, **en cuanto al ejercicio de la función de control político**, debemos indicar lo siguiente:

Los miembros de las corporaciones públicas de elección popular (Congresistas, Diputados, Concejales y Ediles), pueden solicitar información para el ejercicio de la función de control político, pero tal derecho no es ilimitado ni absoluto. Esto se encuentra reafirmado por la Corte Constitucional, que mediante la **Sentencia T-181 de 2014**, señaló: *“De lo anterior, considera la Sala que la función de control político que invocó la concejala para hacer inoponible la reserva de los documentos privados y en efecto lograr acceder a la información contenida en ellos, no se enmarca dentro de los fines constitucionales enunciados anteriormente, puesto que, no es el caso de un control fiscal que ampara un fin tributario, ni un control que persiga un fin judicial, ni mucho menos el ejercicio de un control de inspección, vigilancia e intervención propio del cumplimiento de las funciones de las Superintendencias frente a las empresas que prestan servicios públicos.”* (SFT).

De igual manera, la jurisprudencia ha señalado que se puede ejercer el control político a través de la información que es de carácter público, así como en virtud de los informes que la sociedad comercial presenta al público y a las autoridades que las vigilan, inspeccionan y auditan, y en tal sentido, no se vulnera el ejercicio de su derecho: “Así las cosas, aun cuando no se acceda a la entrega de la información solicitada (...) ello no implica que no pueda ejercer el control político pues tiene a su disposición los informes que presenta toda sociedad comercial al público (...)”⁶ (SFT)

Así mismo, de la decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección 1 – Subsección B – M.P. César Giovanni Chaparro Rincón – Expediente 25000-23-41-000-2022-01091-00, ya citada, se tiene que el Tribunal considera lo siguiente: “Al respecto, la Sala advierte que, si bien en el presente asunto el concejal Manuel José Sarmiento Argüelles afirma que solicita la información en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control político sobre E.T.B. S.A. E.S.P., **dichas funciones no se enmarcan dentro de las excepciones previstas en la norma referida, en tanto que no se evidencia que la información solicitada en el marco del control político persiga un fin tributario, judicial, ni de inspección o vigilancia. De esta manera, no es posible el acceso a dicha información**” (NSFT).

Adicionalmente, en otra decisión adoptada por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección 1 – Subsección A – M.P. Luis Manuel Lasso Lozano – Expediente 250002341000202201588-00, con ocasión del trámite de insistencia promovido por el Concejal de Bogotá Diego Andrés Cancino Martínez, el mismo Tribunal expuso: “La Sala no desconoce que la información fue solicitada por un Concejal en ejercicio de su facultad de control político (artículos 27 de la Ley 1437 de 2011 y 52 del Acuerdo 741 de 2019 “Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”), sin embargo los alcances de dicha facultad deben ser interpretados en consonancia con la jurisprudencia constitucional ya referida. Conforme a lo anterior, se declarará bien denegada la entrega de la información solicitada” (NSFT).

De igual forma, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, mediante sentencia del 8 de mayo de 2024, Expediente 2500 0234 1000 2024 00744 00, dentro del trámite de insistencia presentado por el Concejal de Bogotá Daniel Felipe Briceño Montes frente a ETB, consideró lo siguiente:

“(...) se respalda la oposición de la ETB, en cuanto a que parte de su contratación, la privada, debe protegerse frente al conocimiento que de ella puedan obtener sus competidores; y es así, porque sería la que relaciona con productos de su objeto social, en ámbitos comerciales, técnicos, de negocios, empresariales, de estructuración financiera, de secretos profesionales y tecnológicos, que tienen fuerte restricción y protección de reserva, que escapa a cualquier persona y frente a la cual no procede siquiera la que invoca el peticionario del artículo 27, CPACA, pues la función de control político no alcanza para equipararla a las de las “autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello” que sí posibilita dicha norma jurídica; es decir, una actividad de control político no se incluye dentro de las que ejerce una autoridad administrativa, y es claro que un concejal tampoco es autoridad judicial ni legislativa” (NSFT).

Por su parte, se tiene que en sentencia proferida por el Juzgado Veinte Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá el 25 de junio de 2024, al resolver la impugnación

⁶ Tribunal Administrativo de Cundinamarca: Sentencia del 17 de agosto de 2016. Expediente 250002341000201601622-00, M.P. Dra. Patricia Afanador Armenta.
07-07.7-F-020-v.8

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

interpuesta por el Concejal de Bogotá Angelo Schiavenato Rivadeneria, el despacho consideró lo siguiente:

“Tampoco es de recibo que el accionante, en su condición de concejal municipal, aprecie su condición de “autoridad administrativa”, como puente de acceso para obtener información confidencial, cuando la realidad supone a que su cargo no obedece ni siquiera a la condición de empleado público, según lo establece el artículo 312 de la Carta Magna.

*En ese escenario, **le asiste razón a la Juez de primera instancia en determinar la inexistencia de orden administrativa, debidamente argumentada, que permita inferir la necesidad de aplicar la inoponibilidad de la reserva legal**, cuando tales revelaciones de información solo concurren de manera excepcionalísima al poderse poner en peligro la intimidad empresarial de la propia demandada, inclusive de terceros. Más aun cuando el accionante solo menciona la existencia del convenio administrativo, y no la intención de vigilancia por parte del Concejo de Bogotá, cómo cuerpo colegiado, **siendo completamente impróspero considerar que su condición de concejal permite el acceso al secreto profesional de la demandada, sin limitación alguna**” (NSFT).*

En síntesis, la información confidencial que goza de reserva legal no es susceptible de entrega, so pretexto de control político, pues este no es absoluto ni ilimitado, sino que debe observar las disposiciones legales que además han sido consolidadas por la jurisprudencia relativa a la protección de la información objeto de reserva legal. Así las cosas, tal y como lo ha considerado la Corte Constitucional, dicho control se garantiza y puede ser ejercido por parte de los miembros de las corporaciones públicas, a través de la información que es de conocimiento público y que está a su alcance para tal fin, y como lo señala el Tribunal Administrativo de Cundinamarca la función de control político no persigue un fin tributario, judicial, ni de inspección y vigilancia que le permita acceder a ese tipo de información confidencial y reservada.

(ii) Solicitudes en relación con la atención a los usuarios de servicios de la empresa:

17. ¿Qué tipo de medidas se tienen contempladas para compensar a los usuarios afectados por caídas frecuentes?

19. ¿Cuál es el canal oficial más rápido y eficiente para reportar problemas de conexión?

Respuesta a los numerales 17 y 19:

Las peticiones, quejas y recursos (PQR) de los usuarios se atienden de conformidad con el procedimiento previsto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Así las cosas, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores deben dar respuesta a las PQR de los clientes dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Esto aplica indistintamente para todos los canales de atención. Por lo tanto, los usuarios pueden acudir a cualquiera de los canales de atención de ETB (oficinas físicas, línea telefónica, página web, Facebook, WhatsApp y chatbot Luz) para reportar problemas en su conexión y la respuesta se brindará dentro de los tiempos previstos en la regulación. Pese a lo anterior, ETB da respuesta a las PQR en un tiempo menor promedio; por ejemplo, el porcentaje de días de respuesta, a clientes que nos contactan una sola vez en el mes, ponderado por canal, promedio 2024, es el siguiente: Call Center: 70%; Digital: 68%; Presencial: 87%.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 9



PREAD
Programa de Excelencia
Ambiental Distrital

**Excelencia
Ambiental**

Así mismo, ETB tiene disponibles para sus usuarios los diferentes mecanismos obligatorios de atención al usuario que son: Líneas telefónicas de atención al usuario No. 018000112170 o 3777777; Oficinas físicas de atención al usuario o centros de experiencia, cuya ubicación se encuentra publicada en la página web de ETB; formulario para radicación de PQR dispuesto en la página web de ETB www.etb.com.co y en la red social Facebook

Adicionalmente, nos pueden contactar a través de nuestros canales digitales: WhatsApp No. 3057800000; Chatbot dispuesta en nuestra página web.

La causa más recurrente en PQR es la afectación en la prestación de los servicios. Entonces, cuando el servicio se ve afectado al punto que se interrumpe su prestación, ETB se rige por las reglas de compensación establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016. En cuanto a los servicios MIPYMES avanzados, estos cuentan con contratos individualizados en los que se establecen las condiciones de compensación aplicables.

Finalmente, cualquier otra información detallada o específica consultada en los numerales de este grupo de preguntas de la Proposición, es de naturaleza confidencial, estratégica y reservada de ETB, y no procede su suministro, por las razones expuestas en la respuesta del acápite (i) del presente documento.

(iii) Solicitudes en relación con vandalismo por hurto de cable

10. ¿Cuáles son las principales razones o causas detrás de las recientes caídas del servicio de internet en Bogotá?

11. ¿Qué medidas se están tomando para evitar los robos de cables que afectan la conectividad?

12. ¿Cuáles son las localidades o zonas de Bogotá más afectadas por las interrupciones recientes?

15. Explique las razones ¿Por las cuales los usuarios no siempre son notificados de forma oportuna sobre los mantenimientos?

Respuesta a numerales 10, 11, 12 y 15:

Informamos que los principales problemas operativos que ha enfrentado ETB, causando interrupciones en los servicios de telecomunicaciones, son los siguientes: Corte y hurto de infraestructura; daños involuntarios en la red e infraestructura de telecomunicaciones por parte de terceros; y, dificultades en la reparación de fibra óptica en zonas rurales donde se presentan conflictos con comunidades indígenas, las cuales no permiten la reparación de la infraestructura de telecomunicaciones.

Durante los últimos 2 años se ha recrudecido el hurto y corte de cables a ETB en 360%. El incremento del precio internacional del cobre ha estimulado las exportaciones y en consecuencia el hurto de elementos que contienen este material. Las zonas con mayor impacto del corte de cables y la comisión de delitos percibidos por operadores de telecomunicaciones, de servicios públicos y organismos de seguridad, se concentran en Kennedy, San Carlos, Cruces, Ricaurte, Centro y Santa Inés.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 10

ETB ha respondido a esta crisis con una estrategia que abarca múltiples frentes diseñados para abordar el problema desde diferentes ángulos y mitigar su impacto en la operación y la sostenibilidad de la empresa, a saber: (i) Incremento de Capacidad Operativa para dar respuesta más rápida; (ii) Frente de Inversión y Tecnología, con migración de los clientes de Cobre a Fibra Óptica; (iii) Frente de Seguridad y Legal, para aumentar las capturas en flagrancia, la judicialización, y la recuperación de material robado; (iv) Frente de Comunicación y Denuncia Ciudadana, para sensibilizar a la comunidad acerca de la importancia de denunciar estas conductas; (v) Nivel de colaboración con las autoridades locales y nacionales para reducir el hurto de cable, donde se resalta la coordinación con la Policía Nacional, SIJIN, Fiscalía General de la Nación, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, DIAN, ANDESCO y empresas del sector de servicios públicos.

Finalmente, respecto a lo requerido en el **numeral 15** del cuestionario, resulta oportuno aclarar que de conformidad con el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ETB informa al Ministerio de Tecnologías de la Información y a los usuarios con 3 días calendario de anticipación cuando el servicio debe ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio.

(iv) Solicitud en relación con las relaciones laborales

23. ¿Cómo piensan fortalecer la relación con los empleados y sindicatos para evitar conflictos laborales?

Respuesta a numeral 23: Con las organizaciones sindicales, la empresa viene desarrollando diálogo social constructivo, en aplicación de las mejores prácticas señaladas por la OIT. De igual manera la empresa honra los acuerdos que ha suscrito con las organizaciones sindicales, y se firmó una convención colectiva con el sindicato mayoritario con una vigencia de 4 años (2024-2027), que aporta asertivamente a la paz laboral, porque recogió necesidades de trabajadores y de la empresa, para hacerle frente a la compleja situación de mercado que viene afrontando ETB, lo cual evitará conflictos laborales. En consecuencia, para este año continuamos el modelo de reuniones periódicas con los sindicatos en desarrollo del diálogo social, en las que se les escucha y atienden sus observaciones, para la construcción de mejoras en los procesos y actividades en beneficio de los trabajadores y de la operación.

Adicionalmente, la empresa ha implementado programas de acompañamiento en salud física y mental a los trabajadores, y jornadas híbridas que aportan al salario emocional, para el equilibrio de la vida familiar y laboral, lo cual indudablemente aporta a mantener un adecuado ambiente de trabajo que reduce los conflictos laborales.

Finalmente, es preciso señalar que los conflictos son inherentes a la relación trabajador empleador, y por tanto no es posible afirmar que los esfuerzos que haga la empresa aseguran la ausencia definitiva de conflictos, pero sí ayudan a su adecuado manejo y solución.

(v) Solicitud en relación con el papel de ETB respecto a la transformación digital del Distrito

24. ¿Qué rol jugará ETB en la transformación digital de Bogotá y el cumplimiento de los objetivos del distrito?

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 11



PREAD
Programa de Excelencia
Ambiental Distrital

**Excelencia
Ambiental**

Respuesta a numeral 24: De acuerdo con lo previsto en el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”, ETB debe ser el aliado estratégico del distrito para la transformación digital, el cierre de la brecha digital, constituirse como ciudad inteligente y fortalecimiento de la red de conectividad pública (Programa 35, artículo 88).

Es así como ETB busca ser el aliado de las entidades del distrito en su proceso de transformación digital, ofreciendo soluciones TICs que aporten al desarrollo de éstas. Estamos enfocados en brindar conectividad para apoyar el cierre de la brecha digital en la ciudad, soluciones de atención al ciudadano de manera que puedan tener una solución bidireccional con los mismos y soluciones específicas que aporten al desarrollo de la misionalidad de las entidades.

ETB impulsa el desarrollo y el cierre de la brecha digital de nuestra ciudad con soluciones construidas desde la misionalidad y la necesidad ciudadana que integra el ecosistema de ciudad desarrollando entidades orientadas al bienestar de las personas; dentro de su estrategia ETB trabaja para ser el habilitador de la gestión pública de las entidades entregando contenido de valor a los funcionarios para optimizar su gestión, de igual manera fortalecemos las alianzas para el desarrollo de proyectos estratégicos de ciudad para así ser el aliado de las entidades distritales en su proceso de transformación digital. Estamos enfocados en brindar soluciones para apoyar a Bogotá a seguir avanzando en la política pública Bogotá territorio inteligente con soluciones integrales de transformación digital enmarcadas principalmente en: Interacción Ciudadana y Servicios Públicos Digitales/ Seguridad Urbana Inteligente / Gestión y Optimización de Ciudad, soportado en un ecosistema de ciudad en el cual las personas están en el centro de manera que puedan ser parte del mismo, con un esquema bidireccional con las entidades, soportado en una conectividad e infraestructura inteligente como base de la evolución y transformación digital de las entidades distritales.

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

Cordialmente,

LAURA CATALINA CARDONA CRUZ
Secretaria General y Asuntos Corporativos

Proyectó: Javier David Jiménez Solanilla – Profesional Especializado – Secretaria General y Asuntos Corporativos