



Bogotá, D.C., 04 de febrero de 2025

CONCEJO DE BOGOTÁ 05-02-2025 10:50:40  
2025ER2673 O 1 Fol:1 Anex:1  
ORIGEN: ETB - EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ/LAURA CATALINA  
DESTINO: COMISION 3ª PERM. DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO/MO  
ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICIÓN 105 DE 2025  
OBS: —

DPS-009-2025  
CECO: AC030

Doctora

**LIZ YADIRA MONROY DELGADO**

**Subsecretaria de Despacho**

**Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público**

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

**Dirección:** Calle 36 No. 28A-41

**E-mail:** comision\_tercera@concejobogota.gov.co; secretariageneral@concejobogota.gov.co;  
correspondencia@concejobogota.gov.co

Ciudad

**Asunto:** Respuesta a la Proposición No. 105 de 2025 – Radicación No. 2025EE1168 O1.

Respetada Doctora Monroy,

En atención a la **Proposición No. 105 de 2025**, cuyo tema corresponde a **“Funcionamiento de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. (ETB)”**, presentada por la **Concejala de Bogotá Heidy Lorena Sánchez Barreto** de la **Bancada del Partido Unión Patriótica UP**, recibida en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. (ETB) el 27 de enero de 2025, y estando dentro del término legal para atenderla<sup>1</sup>, 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>2</sup>, así:

### **SITUACIÓN FINANCIERA**

**1. Explique ¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos de la empresa ETB desde el año 2012 hasta el año 2024? Y ¿Por qué son las principales fuentes? Diferencie por año y tipo de servicio.**

**Respuesta:** ETB, por tratarse de una sociedad comercial, cuenta con un objeto social que le permite ser autosuficiente y sostenible. La empresa atiende su operación y su actividad conforme a los ingresos operacionales y no operacionales producto del ejercicio de la prestación del servicio público de telecomunicaciones; por lo anterior, sus ingresos provienen de su misma operación. Se adjunta el detalle correspondiente en archivo Excel (ver hoja 1- Ingresos).

**2. Explique ¿Cuáles son los costos y gastos necesarios para el funcionamiento de la ETB? Discrimine por tipo de servicio prestado, desde el año 2012 hasta el 2024.**

**Respuesta:** Se adjunta la información correspondiente en archivo Excel (ver hoja 2 – Costos y Gastos).

<sup>1</sup> Teniendo en cuenta la prórroga concedida por el Concejo de Bogotá mediante comunicación con Radicación No. 2025EE1475 O1, en atención a la solicitud oportunamente formulada por ETB

<sup>2</sup> Gerencia de Contabilidad e Impuestos, Dirección de Tesorería y Dirección Planeación Financiera de la Vicepresidencia Financiera; Gerencia de Gestión del Talento Humano de la Vicepresidencia Talento Humano y Administrativa; Equipo Atención Contraloría de la Secretaría General; Vicepresidencia Tecnología; Coordinación Relacionamento y Supervisión con Terceros de la Vicepresidencia Empresas y Ciudades Inteligentes; Dirección Experiencia Segunda Instancia y Otros Canales de la Vicepresidencia Hogares y Mipymes. 07-07-7-F-020-v.8

13/06/2023

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

Pág. 1



**PREAD**  
Programa de Excelencia  
Ambiental Distrital

**Excelencia  
Ambiental**

**etb.com**

**3. Relacione en un cuadro todos los ingresos, costos, gastos, utilidades y pérdidas, discriminados por concepto, que ha recibido la ETB desde el año 2012 al año 2024 y explique las causas de cada una de las pérdidas, como de las utilidades que se han obtenido.**

**Respuesta:** Se adjunta archivo Excel que contiene la información correspondiente (ver hojas PYG COLGAAP 2003-2014 y PYG NIIF 2015-SEP2024).

Si bien es cierto que la compañía registró una pérdida neta de \$37 mil millones en el ejercicio del año 2023, es necesario entender tanto el contexto estratégico de la compañía, como el sentido financiero de generación de valor y el contexto de mercado en Colombia. En el mundo financiero es ampliamente aceptada como medida de generación de valor la generación de flujos de caja, tanto presentes como futuros, y en este sentido es en el cual han estado enfocados los esfuerzos de la compañía.

La compañía durante los últimos 4 años ha enfocado sus esfuerzos en ser competitivos en el mercado, lo cual ha implicado hacer despliegues de red para ampliar la cobertura y en ampliar la base de clientes de Fibra Óptica (FTTH). La cobertura de red pasó de cerca de 1.2 millones de hogares en el año 2020 a 2.1 millones de hogares actualmente; como es natural, este esfuerzo en materia de infraestructura y comercial ha demandado una cantidad importante de recursos, en el periodo 2020-2023 la compañía invirtió en CAPEX cerca de \$1,8 billones de pesos, y estos despliegues de red incrementan la capacidad de generación de flujos de caja en el futuro al ampliar la base de clientes potenciales.

Esta inversión tiene efectos sobre los resultados netos de corto plazo al incrementar partidas no monetarias como depreciaciones y amortizaciones, producto del incremento de activos fijos entre otros, y al incrementar el gasto financiero dado el endeudamiento en que ha incurrido la compañía para financiar esta expansión; sin embargo, los resultados operacionales como Ebitda y Utilidad operacional son positivos.

También hay que resaltar cuál es el contexto del sector y cuál ha sido el desempeño financiero de ETB frente a sus principales competidores, siendo ETB la compañía de lejos con la menor pérdida.

**4. ¿A cuánto ascienden los ingresos recibidos durante el año 2024 por concepto de arrendamiento de la infraestructura de la ETB realizado a terceros? Explique en qué consisten estos arrendamientos.**

**Respuesta:** Los ingresos recibidos durante el año 2024 por concepto de arrendamiento de la infraestructura de ETB utilizada por terceros, es de \$628 millones, valor identificado contablemente así:

Registrado en Contabilidad		Año 2024
Código Contable	Nombre Cuenta	Valor Contable
43800195	Arrendamiento	\$628 millones

Estos ingresos son percibidos por la remuneración del uso de la infraestructura de Postes y Ductos de ETB, en cumplimiento de una obligación de tipo regulatorio que se depende del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión establecido en la Resolución CRC 5050 del 2016.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 2

Específicamente, este tipo de solicitudes se refieren a permitir el acceso a la infraestructura de postes y ductos de propiedad de ETB, para el despliegue de la red de telecomunicaciones – tendidos de fibra.

**5. ¿Cuáles son las obligaciones financieras adquiridas por la ETB en el año 2024? Discrimine y explique el objetivo de cada de las obligaciones adquiridas.**

**Respuesta:** Se relaciona a continuación la información correspondiente a las obligaciones financieras a corte 31 de diciembre de 2024:

**OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2024**

**ETB**

Entidad	Año Desembolso	Valor crédito	Saldo Capital 2024	Plazo	Destino
Bancolombia	14/11/2024	\$ 60.243.055.561,00	\$ 58.569.637.351,00	3 años	Esta operación corresponde a mejoramiento perfil de deuda Saldo de crédito del año 2023 \$37,923MM, y saldos de créditos 15MM 6 de junio 2024 y crédito 30MM 3 de julio 2024.
Bancolombia	25/11/2024	\$ 33.000.000.000,00	\$ 32.083.333.333,33	3 años	Atender requerimientos de Capex
Bancolombia	4/12/2024	\$ 14.875.000.000,00	\$ 14.875.000.000,00	3 años	Esta operación corresponde a mejoramiento perfil de deuda y Sustitución con Banco Santander
<b>TOTAL</b>		<b>\$108.118.055.561,00</b>	<b>\$105.527.970.684,33</b>		

**6. Informe ¿cuáles son las fuentes de financiamiento proyectadas por la actual administración de la ETB para la empresa?**

**Respuesta:** Se informa que las alternativas de financiación se encuentran en revisión.

**NUEVA JUNTA DIRECTIVA**

**7. ¿Cómo se aplicó el “bono de cumplimiento” para la Junta Directiva en la ETB para el 2024?**

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 3

**Respuesta:** La Junta Directiva tiene la función estatutaria de participar en la elaboración y/o aprobación de las políticas de remuneración, compensación y beneficios para los trabajadores de ETB, lo que incluye el pago de bonificaciones para los empleados de ETB. En este orden de ideas, ETB no tiene dispuesto el pago de “bono de cumplimiento” para los integrantes de la Junta Directiva.

**8. Desde la entrada en función de la nueva junta de la ETB exponga ¿cuáles son las estrategias y planes de mejora que se plantean para el 2025?**

**9. ¿Cuáles serán los negocios e iniciativas que proyecta desarrollar y fortalecer la actual administración de la ETB en la empresa?**

**10. Informe ¿qué iniciativas tiene planteadas desarrollar la actual Junta de la ETB para escalar en el mercado de las telecomunicaciones y hacer a la empresa competitiva para este 2025?**

**Respuesta a los numerales 8, 9 y 10:** La nueva Junta Directiva y el nuevo presidente de ETB están comprometidos 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, EdTech y HealthTech. 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.

**11. Informe ¿Existe la perspectiva de realizar una integración empresarial entre la ETB y otras entidades para el año 2015 y siguientes? ¿En qué consistirá esta integración? ¿Con cuáles entidades se plantea realizar?**

**Respuesta:** Por el momento no se tiene proyectado realizar una integración empresarial entre ETB y otras entidades.

**12. Informe qué plan ha proyectado desarrollar la actual Junta Directiva para corregir los hallazgos e implementar las recomendaciones planteadas en los informes de Contraloría por los periodos 2022, 2023 y 2024.**

**Respuesta:** ETB da cumplimiento a lo reglamentado por la Contraloría de Bogotá D.C., en cuanto al manejo de los hallazgos y recomendaciones planteadas en los informes de auditoría.

Es así como, ETB da fiel cumplimiento a lo establecido en la Resolución Reglamentara No. 036 de 2023, expedida por la Contraloría de Bogotá D.C., mediante la cual determina el procedimiento que deben seguir los sujetos de vigilancia en el trámite del plan de mejoramiento, así:

- Capítulo I. PLAN DE MEJORAMIENTO. *Instrumento que contiene el conjunto de acciones que debe implementar el Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal, tendientes a*

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

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

13/06/2023

Pág. 4



**PREAD**  
Programa de Excelencia  
Ambiental Distrital

**Excelencia  
Ambiental**

*subsanan la causa raíz de los hallazgos administrativos (que hayan sido identificados en ejercicio de las auditorías financiera y de gestión, desempeño, cumplimiento, visita de control fiscal, actuación especial de fiscalización cuando dentro de los objetivos específicos de esta se incluya la evaluación al plan de mejoramiento y acciones conjuntas con la Contraloría General de la República que adelante la Contraloría de Bogotá sobre la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos o bienes del Distrito Capital, con el fin que el sujeto de vigilancia y control fiscal adecue dicha gestión a los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad, desarrollo sostenible y valoración de costos ambientales, y de los riesgos identificados que pueden afectar la gestión fiscal.*

- Capitulo III FORMULACIÓN. (...) *Sobre este plan de mejoramiento la Contraloría de Bogotá D.C., no emitirá pronunciamiento, lo realizará en posteriores auditorias, en las cuales evaluará la eficacia y efectividad de las acciones implementadas por el sujeto de vigilancia y control fiscal para eliminar la causa que originó los hallazgos comunicados en el informe de auditoría. (Subrayado por fuera de texto)*

(...)

*La Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno del sujeto de vigilancia y control fiscal o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de los roles establecidos en las normas vigentes, deberán acompañar y asesorar a los responsables en la formulación del plan de mejoramiento, según corresponda, con el fin de lograr la conformidad de los requisitos de presentación de los formatos de la cuenta, así como, hacer seguimiento a la eficacia y efectividad de la acción formulada para eliminar la causa origen del hallazgo comunicado por la Contraloría de Bogotá D.C.* (Subrayado por fuera de texto)

- Capitulo IV SEGUIMIENTO. (...) *La Oficina de Control Interno del sujeto de vigilancia y control fiscal o quien haga sus veces, en cumplimiento de los roles establecidos en las normas vigentes, específicamente en su función evaluadora y de seguimiento, realizará la verificación del plan de mejoramiento, para determinar las acciones cumplidas, de lo cual dejará los registros y soportes correspondientes.* (Subrayado por fuera de texto)

De acuerdo con lo antes señalado, ETB como sujeto de control y vigilancia de la Contraloría de Bogotá D.C., define las acciones a implementar frente a los hallazgos establecidos en los informes de auditoría, y mediante la oficina de control interno o quien haga sus veces realiza la verificación del cumplimiento de las acciones. Y es en posteriores auditorias que la Contraloría de Bogotá D.C. evalúa las acciones implementadas.

Vale la pena señalar que, en auditorias llevadas a cabo por la Contraloría de Bogotá D.C. durante los años 2022, 2023 y 2024, se le reconoció a ETB beneficios de control fiscal por cuantía de \$29 mil millones, siendo esto un reflejo del compromiso de la empresa en acatar los pronunciamientos, observaciones, hallazgos y planes de mejoramiento del ente de control. (Lo anterior puede ser verificado en los informes de auditoría de los mencionados años, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Contraloría de Bogotá D.C.)

## **FIBRA ÓPTICA**

**13. ¿Cómo va el proceso de implementación de la fibra óptica? ¿En qué consiste el reemplazo de cobre a la fibra óptica? Discrimine por localidad el porcentaje de cumplimiento del proceso de reemplazo de cobre de fibra óptica.**

**Respuesta:** Para ETB es muy importante ofrecer servicios de telecomunicaciones con las mejores condiciones técnicas y de calidad. Desde 2013 la empresa ha venido desplegando fibra óptica de forma gradual en Bogotá y en los municipios cercanos en los que tiene presencia, con el fin de reemplazar las redes de cobre, medio de transmisión que ha entrado en un proceso en obsolescencia tecnológica, por su falta de capacidad para soportar las crecientes necesidades de conectividad. Entre tanto, la fibra óptica presenta ventajas técnicas, como mayores velocidades y menor latencia, inmunidad a las interferencias electromagnéticas que afectan la capacidad y calidad de la transmisión, demanda menos infraestructura y permite reducir el consumo de energía hasta en un 50%.

Adicionalmente, la fibra óptica no es atractiva para los delincuentes, al no tener un mercado secundario significativo. Por ello, además de las ventajas técnicas, el reemplazo de las redes de cobre por fibra óptica es la mejor alternativa para hacer frente a la problemática de hurto y vandalismo de las redes de telecomunicaciones. Teniendo en cuenta este contexto, durante 2024 se estableció el programa estratégico “100% Fibra”, con alcance en Bogotá, que persigue ampliar la cobertura de fibra, desarrollar productos sustitutos y ofertas comerciales dirigidas a los clientes con servicios en cobre y retirar la totalidad del cobre de la ciudad.

Como resultado de la implementación de este programa estratégico, al cierre del 4° trimestre de 2024, el número de usuarios de ETB, discriminado por tecnología, es el siguiente:

Tecnología	Miles de usuarios
Cobre	30 (5%)
Fibra	562 (95%)

Asimismo, el programa permitió el retiro y la venta del cobre de la red primaria de todas las centrales de Bogotá.

Finalmente, para el año 2025 el objetivo será rentabilizar las inversiones realizadas en el despliegue de fibra óptica. Para esto, se buscará la transformación de nuestro portafolio de servicios, de manera que ETB pase de ser simplemente un proveedor de servicios de telecomunicaciones, a un proveedor integral de soluciones de tecnología, apalancado en la ventaja competitiva derivada de tener una red de fibra óptica robusta en la capital del país, así como una planta importante de clientes de los segmentos de hogares, MiPymes, corporativos y gobierno. Por su parte, en los municipios cercanos en los que se tiene presencia, se seguirán prestando los servicios sobre cobre durante el año 2025, en la medida que estos se puedan migrar a tecnologías más avanzadas.

## **INFRAESTRUCTURA**

**14. ¿Con cuánta infraestructura cuenta la ETB al año 2024 para la prestación de sus servicios? Discrimine por localidad la infraestructura que se tiene, tanto en redes, como centrales, edificios, entre otros.**

**Respuesta:** ETB conocedor de la importancia de disminuir la brecha digital existente, ha priorizado el incremento de hogares conectables mediante el tendido de fibra óptica con foco



en zonas de estratos 2 y 3, llegando a más de 2.1 millones de hogares conectables, con la red propia y realizando alianzas con operadores de red neutral llegando en Bogotá a 212 mil hogares conectables adicionales y en municipios de la sabana (Facatativá, Funza, Madrid y Mosquera) a 80mil adicionales. Cabe mencionar que ETB incluye ofertas de fibra, diferenciadas para los estratos 1 a 3, buscando llegar a grupo poblacional con mayor brecha digital.

En cuanto a los clientes del segmento Mipymes (micros, pequeñas y medianas empresas) ETB tiene una oferta de Fibra Óptica diferenciada, con atributos y beneficios que aportan al crecimiento tecnológico de sus clientes y potenciales clientes.

Para los clientes que están en zonas donde ETB no tiene cobertura de fibra óptica o que los servicios de internet fijos son de elevado costo, se tiene una oferta de servicios móvil pospago de fácil acceso y con tarifas muy competitivas a las que ofrece actualmente el mercado.

Adicionalmente, ETB actualmente tiene una oferta segmentada (en algunas zonas de Bogotá Región), en la cual se tiene descuentos que le permite a los habitantes de los estratos 1 al 3 de las localidades de Usaquén, Bosa y Kennedy, acceder a los servicios internet de forma fácil y con tarifas competitivas. Periódicamente se revisa cuales localidades se incluirán en este plan.

**15. ¿Cuáles empresas públicas y privadas hacen uso de la infraestructura de la ETB para la prestación de sus servicios, desde el año 2012 hasta el 2024? Discrimine por empresa, tipo de servicio y relacione el objeto contractual de cada uno de estos.”**

**Respuesta:** Se adjunta archivo PDF que contiene la información conforme a lo solicitado, correspondiente a los PRST que **hacen uso** de infraestructura de ETB para la prestación de sus servicios. Se precisa que, dentro del alcance de los contratos marco suscritos, no se tiene el alcance de controlar los servicios que prestan las otras empresas, pues esto es una determinación de ellas.

## USUARIOS

**16. ¿Cuántos usuarios ha tenido en la ETB desde el año 2012 hasta el 2024? Discrimine tipo de usuario. Explique las causas de retiro y afiliación de usuarios por cada año.**

**Respuesta:** Se relaciona a continuación la información de número de usuarios de ETB desde el año 2012 hasta el año 2024:

SERVICIO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
LB	1.641.147	1.529.879	1.424.924	1.359.322	1.278.256	1.177.432	1.075.147	1.017.743	1.079.958	995.336	888.766	730.412	556.281
BA	551.607	534.624	563.362	606.083	647.345	647.137	638.973	630.372	692.962	690.473	683.741	647.342	584.955
TV			17.067	69.649	118.118	127.603	130.095	123.550	138.058	126.605	91.179	91.737	89.390
MOVILIDAD			21.170	390.171	689.811	594.725	486.397	389.297	323.146	235.960	261.522	313.398	248.664

\*Servicios incluye total compañía

Ahora bien, en cuanto a “las causas de retiro y afiliación de usuarios por cada año”, consideramos oportuno precisar que, en lo correspondiente a internet fijo, la red de ETB se ha

visto afectada por la ola de vandalismo y hurto de cable, es por ello que, nos hemos enfocado en los siguientes aspectos para mitigar este posible impacto en clientes:

- A. Incrementamos las cuadrillas de reparación de cortes de fibra.
- B. Disminución de los tiempos de solución de fallos.
- C. Intervenimos los procesos de escalamiento y soporte para optimizar los procesos de retención en los casos que requeridos.

Estas acciones, sumadas a las acciones transversales ejecutadas por la compañía, con entidades del distrito, la Policía Nacional y la comunidad, han permitido mitigar el impacto generado por este flagelo. Adicionalmente, para temas económicos y de competencia, mantenemos una revisión constante de nuestra oferta de retención y entrega de beneficios, que nos permita estar competitivos frente al mercado y protegiendo los ingresos de la compañía.

De otra parte, en lo inherente a móvil, es de mencionar la disminución del Churn en 0.3pp, esto gracias a que se ha trabajado en 4 grandes hitos:

- I. Redefinir el modelo comercial con foco en el negocio pospago, logrando revertir la participación de portabilidad pasando de 13% en 2021 a 82% en lo corrido del 2024.
- II. Rediseñar la propuesta de blindaje de la base de clientes.
- III. Oferta comercial más competitiva.
- IV. Construcción de propuesta de comunicación hacia la convergencia.

Cualquier otro detalle de la información solicitada en el **numeral 16** de la Proposición del asunto, es de carácter privado y confidencial, ya que ETB es una empresa de servicios públicos de capital mixto, que como parte de su actividad comercial y de negocio desarrolla actividades y estrategias para mejorar el *churn rate* y sobre las mismas guardan reserva y confidencialidad, por encontrarse en un mercado en competencia como prestador de servicios de telecomunicaciones.

Por tanto, esa otra especificidad de la información requerida se considera confidencial, estratégica, 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.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo previsto 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, aunado a lo dispuesto en los numerales 4 y 5 del artículo 23 de la Ley 222 de 1995, el artículo 61 del Código de Comercio, lo considerado por la Corte Constitucional en la sentencia T-181 de 2014, y lo decidido por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca en trámites de insistencia<sup>3</sup> presentados por Concejales de Bogotá.

Por lo tanto, no sería procedente 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. Se trata de información sometida a la reserva mercantil, pues se refiere a aquellas actividades desarrolladas por ETB que resultan

<sup>3</sup> Sentencia del 17 de agosto de 2016, Expediente 250002341000201601622-00, M.P. Dra. Patricia Afanador Armenta; Sentencia del 9 de marzo de 2017, Expediente 25000234100020170028600, M.P. Dr. Felipe Alirio Solarte Maya; Sentencia del 13 de mayo de 2019, Proceso No. 25000-23-41-000-2019-00260-00, M.P. Dra. Claudia Elizabeth Lozzi Moreno; Expediente 25000-23-41-000-2022-01091-00, M.P. César Giovanni Chaparro Rincón; Expediente 250002341000202201588-00, M.P. Luis Manuel Lasso Lozano.  
07-07-7-F-020-v.8

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



equiparables a las de sus competidores, las cuales son desplegadas dentro de un mercado en el que es necesario competir en igualdad de condiciones. 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”*.

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.

Finalmente, resulta pertinente precisar respecto al ejercicio de la función de control político, que mediante la Sentencia T-181 de 2014 la Corte Constitucional señaló que dicho control *“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”*; lo anterior, igualmente ha sido considerado por parte del Tribunal Administrativo de Cundinamarca al resolver recursos de insistencia presentados por Concejales de Bogotá<sup>4</sup>.

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; por tanto, la información confidencial que goza de reserva legal no es susceptible de entrega en virtud de la función de control político.

**17. Realice un comparativo por localidad sobre la cantidad de usuarios afiliados y retirados desde el año 2012 hasta 2024**

**Respuesta:** La información solicitada es de carácter privado, confidencial, estratégico y del secreto comercial de ETB, que goza de reserva legal, no siendo procedente su entrega, por las razones expuestas en la respuesta al numeral 16 de la Proposición, a las cuales nos remitimos para el efecto.

**18. Desde el año 2020 a la fecha ¿Cuáles son las mayores quejas, peticiones y reclamos que se hacen a la entidad y por qué? ¿Qué medidas se han utilizado para tramitarlas?**

<sup>4</sup> Por ejemplo, Expediente 25000-23-41-000-2022-01091-00, M.P. César Giovanni Chaparro Rincón; Expediente 250002341000202201588-00, M.P. Luis Manuel Lasso Lozano.  
07-07-7-F-020-v.8

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

**Respuesta:** En ETB se implementan de manera constante planes de acción para abordar las causas o casos más relevantes de PQR; este monitoreo se realiza varias veces al año con el ánimo de generar oportunidades de mejora en los procesos en pro de la satisfacción de nuestros clientes. Los planes de acción asociados a las PQR más relevantes son los siguientes:

**Funcionamiento:**

- Planeación, seguimiento y control de la Operación Planta Externa a diario (productividad, mantener niveles de atención)
- Ampliación esquema de cliente activo. Seguimiento degradación servicios (intermitencia/lentitud), calidad y efectividad agenda
- Seguimiento de fallas por vandalismo y terceros desde la mesa de crisis
- Mejorar la comunicación bidireccional y el acotamiento de los eventos reportados por los clientes en el call center

**Facturación y Precio:**

- Compensación clientes con PQR de falla sectorizada con tecnología cobre
- Ajuste de comunicaciones a los clientes en falla
- PQR automáticas desde el IVR y Luz (información de la falla y relación a PQR principal)
- Ajuste módulo de compensación de SUMA

La causa más recurrente en PQR es la falla en la prestación de los servicios, los operadores de servicios de comunicaciones, como ETB, siempre hemos estado expuestos al vandalismo y el hurto de infraestructura. Sin embargo, desde el 2023 la red de ETB se ha visto significativamente afectada por el aumento en los casos de vandalismo y daño de cable de cobre. Esta situación ha impactado también nuestra red de fibra óptica, ya que los delinquentes, al buscar cobre, terminan dañando también los cables de fibra.

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. Esto significa que, en caso de presentarse una interrupción del servicio por causas atribuibles a ETB que supere las 48 horas, se realizará una compensación proporcional al tiempo de indisponibilidad, la cual se verá reflejada como un descuento en la siguiente factura del usuario.

Es importante aclarar que, cuando la interrupción del servicio es ocasionada por fuerza mayor o caso fortuito, como el daño de infraestructura o vandalismo, se descuentan cobros por el tiempo sin servicio, bajo la figura de improcedencia de cobro, cuando la falta de disponibilidad del servicio se deriva de fuerza mayor o caso fortuito.

En cuanto a los servicios MIPYMES avanzados, estos cuentan con contratos individualizados en los que se establecen las condiciones de compensación aplicables.

Finalmente, en cuanto a las medidas que se han utilizado para tramitarlas, informamos que 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). En particular, este régimen señala que el operador dará respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital, el cual deberá

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

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

13/06/2023

Pág. 10



**PREAD**  
Programa de Excelencia  
Ambiental Distrital

**Excelencia  
Ambiental**

ser previamente informado al usuario, salvo que éste manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

**19. Desde el año 2020 a la fecha ¿Cuáles son las multas por incumplimiento que se han tenido que pagar desde el año 2012 al 2024? Discrimine por año.**

**Respuesta:** Precisamos que la información de multas que se relaciona a continuación, guarda relación con el año en que se ha realizado el pago de la multa, mas no corresponde al año o momento en que se produjeron las situaciones o hechos que dieron lugar a la imposición de las mismas.

Aclarado a lo anterior, se presenta a continuación la información conforme a lo solicitado, relativa a las multas por incumplimiento pagadas desde el año 2020 a la fecha:

**Año 2020:**

Condicionar financiación de equipo móvil a existencia de contrato de prestación de servicios: 2  
Incumplimiento orden SIC: 19  
Indebida notificación: 3  
Información errada en trámite de recursos: 4  
No materializar favorabilidad: 10  
No responder PQR: 3  
No trasladar recurso SIC: 16  
Visita inspección Tienda: 1

**Año 2021:**

Incumplimiento orden SIC: 3  
Incumplimiento plazo de portabilidad: 1  
Indebida notificación: 1  
No materializar favorabilidad: 4  
No recepción y atención de PQR: 1  
No responder PQR: 1  
No trasladar recurso SIC: 3  
Publicidad engañosa: 2  
Respuesta extemporánea a requerimiento de información: 1

**Año 2022:**

Indebida notificación: 1  
Información errada en trámite de recursos: 2  
No atender todas las pretensiones: 1  
No materializar favorabilidad: 1  
Visita inspección Call Center: 1  
Visita inspección Tienda: 1  
Vulneración protección de datos personales: 2

**Año 2023:**

Condiciones contractuales prohibidas: 1  
No atender todas las pretensiones: 2  
No cumplir con la portabilidad: 1  
No responder PQR: 1  
No trasladar recurso SIC: 1

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 11

Publicidad engañosa: 1  
Visita inspección virtual Min TIC: 1

**Año 2024:**

Ninguna

**Año 2025:**

Indebida notificación: 1

**20. Informe cuál es el personal vinculado de manera directa por la ETB con relación del objeto, tipos de contratación y períodos de vinculación por los últimos 10 años.**

**Respuesta:** El régimen de vinculación laboral de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST-, como es el caso de ETB, es el de derecho privado, tal como se establece en el artículo 41 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 55 Ley 1341 de 2009, la sentencia C-306 de 2019 y el Concepto 003301 de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así las cosas, la vinculación del personal se materializa con la celebración de contratos de trabajo entre la compañía y sus trabajadores, regidos por las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo y por la Convención Colectiva de Trabajo, siendo aplicables las modalidades de contratos laborales y la duración permitidas en el Código Sustantivo de Trabajo, de acuerdo con las necesidades corporativas. Por lo anterior, la información solicitada no es susceptible de ser entregada, conforme al siguiente contexto normativo:

De acuerdo con lo previsto por el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009 *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”*, según el cual *“Los actos y los contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito de los proveedores de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho privado”* (se subraya), el régimen jurídico aplicable a ETB es el de derecho privado.

Por otra parte, la información contenida en los contratos de trabajo suscritos con los trabajadores de ETB es de carácter privado, confidencial y estratégico, que goza de reserva legal, no siendo legalmente susceptible de entrega, teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, según el cual, tienen carácter reservado la información y los documentos *“(…) que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica”*. Así mismo, el parágrafo del artículo en cita señala que *“Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información”*, lo cual no sucede en el presente caso. Lo anterior, en línea con lo señalado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, en materia de datos personales

de trabajadores de la empresa, que son objeto de tratamiento, y cuya entrega requiere de la autorización del titular de la información.

Así mismo, la reserva de esta información confidencial encuentra fundamento en las razones expuestas en la respuesta al numeral 16 de la Proposición, a las cuales nos remitimos para el efecto.

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**

Anexo: Archivo Excel referido en las respuestas a los numerales 1, 2 y 3.  
Archivo PDF referido en la respuesta al numeral 15.  
Proyectó: Javier David Jiménez Solanilla – Profesional Especializado – Secretaria General y Asuntos Corporativos