CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

MODELO 18 AC- ESTRUCTURA INFORME DE AUDITORÍA AC

INFORME FINAL

INFORME FINAL AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE TELECOMUNICACIONES DE EMCALI EICE ESP

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1400.12.40.20.04
Diciembre de 2020

INFORME FINAL AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

"A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE TELECOMUNICACIONES DE EMCALI EICE ESP"

MARÍA FERNANDA AYALA ZAPATA
Contralora General de Santiago de Cali

PAULA ISABEL RAMÍREZ CAICEDO
Directora Técnica - Supervisor

LOREN MONTEALEGRE BUENO
Líder de auditoría

MARLY CUÉLLAR ZAPATA
Auditor Fiscal II

CRUZ NERY IPIAL CRIOLLO
Profesional Especializado

JAIME SUÁREZ CUEVAS
Profesional Especializado

GABRIEL TORRES VALENCIA
Profesional Universitario

CARLOS EDUARDO SALAZAR MORENO
Profesional de apoyo

TABLA DE CONTENIDO

Glosario..... 7
INTRODUCCIÓN..... 9
1. Antecedentes..... 9
2. Muestra de auditoría..... 11
3. Carta de conclusiones..... 16
4. Objetivos y criterios..... 23
4.1 Objetivo general..... 23
4.2 Objetivos específicos..... 23
4.3 Criterios de auditoría..... 23
5. Resultados de la auditoría..... 24
5.1 Resultados generales sobre el asunto o materia auditada..... 24
5.1.1 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.1..... 25
5.1.2 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.2..... 29
5.1.3 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.3..... 34
5.1.4 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.4..... 38
4.1.5 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.5..... 44
6.1.6 Resultado en relación con el objetivo específico 4.2.6..... 59
6. Resumen de hallazgos..... 64
7. Anexos..... 65

RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de contratación..... 11
Tabla 2 Muestra de centros de atención..... 15
Tabla 3 Planes y suscriptores vigencia 2019..... 25
Tabla 4 Velocidad de transmisión. diciembre de 2019..... 31
Tabla 5 Tiempo de instalación..... 33
Tabla 6 Indicadores atención física..... 41
Tabla 7 Indicadores de calidad en la atención..... 41
Tabla 8 Indicadores peticiones, quejas y recursos..... 42
Tabla 9 Causas quejas 43
Tabla 10 Estructura PACC..... 48
Tabla 11 Estado de bienes UENT..... 49
Tabla 12 Elementos sin movimiento más de 12 meses..... 50
Tabla 13 elementos sin rotación..... 51
Tabla 14 Mantenimientos preventivos..... 54
Tabla 15 Riesgos de corrupción identificados por EMCALI EICE ESP..... 59

RELACIÓN DE CUADROS

Cuadro No.1 Quejas del servicio banda ancha..... 27
Cuadro No.2 Solicitudes de servicio de instalación..... 29
Cuadro No.3 Nivel de satisfacción de usuarios..... 30
Cuadro No.4 Muestra contratos únicos de servicios fijos..... 32
Cuadro No.5 comparación PACC inicial y final..... 45
Cuadro No.6 Relación de contratos muestra - verificación PACC..... 46
Cuadro No.7 Contratos de inversión vigencia 2019..... 55
Cuadro No.8 Contratos soporte y mantenimiento vigencia 2019..... 56
Cuadro No.9 Riesgos de corrupción identificados por la CGSC..... 62
Cuadro No.10 Relación de hallazgos..... 64

RELACIÓN DE HALLAZGOS

Hallazgo No.1 Administrativo..... 28
Hallazgo No.2 Administrativo..... 28
Hallazgo No.3 Administrativo con presunta incidencia disciplinaria..... 37
Hallazgo No.4 Administrativo..... 37
Hallazgo No.5 Administrativo..... 46
Hallazgo No.6 Administrativo..... 47
Hallazgo No.7 Administrativo con presunta incidencia disciplinaria..... 50
Hallazgo No.8 Administrativo..... 58

GLOSARIO

UENT:	Unidad Estratégica de Negocios de Telecomunicaciones
EICE:	Empresa Industrial y Comercial del Estado.
GAT:	Guía de Auditoría Territorial
ISSAI:	Normas internacionales de las entidades fiscalizadoras superiores
MBPS:	Megabits por Segundo
PACC:	Plan anual de contratación y compras
CRC:	Comisión de regulación de comunicaciones
SIC:	Superintendencia de industria y comercio
TIC:	Tecnologías de la información y las comunicaciones
AEE:	Aparatos electrónicos y eléctricos
RAEE:	Residuos de aparatos electrónicos y eléctricos
GAGHA:	Gerencia de área gestión humana y activos
DAF:	Departamento administrativo y financiero
GAE:	Gerencia de abastecimiento empresarial
UENE:	Unidad estratégica de negocio de energía
SIGT:	Sistema integrado de gestión de telecomunicaciones
PQR:	Peticiones, quejas y recursos
ADSL:	Línea de Abonado Digital Asimétrica
IP:	Protocolo de Internet
TMR:	Tiempo medio de respuesta
SRF:	Sistema de recursos físicos
MINTIC:	Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones

CAES:	Centros de Acción Educativa Singular
CAP:	Centros de atención personalizada
CAM:	Centro Administrativo Municipal
CALI:	Centro de atención local integrada
SMQR:	Sistema de administración de reclamos y reportes de falla.
EOL:	Fin de producción
EOS:	Fin de soporte
PEC:	Plan estratégico corporativo
NSU:	Nivel de satisfacción del usuario
RESPEL:	Residuos peligrosos
PQR:	Peticiones, quejas y recursos

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó auditoria de cumplimiento sobre la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP; de conformidad con lo estipulado en los procedimientos internos debidamente adaptados y documentados, que reglamentaron la Guía de Auditoría Territorial en el marco de las Normas ISSAI para el ejercicio de control fiscal en el Distrito de Santiago de Cali.

Es responsabilidad de la Administración, el contenido en calidad y cantidad de la información suministrada, así como con el cumplimiento de las normas que le son aplicables a su actividad institucional en relación con el asunto auditado.

Es obligación de la Contraloría General de Santiago de Cali, expresar con independencia una conclusión sobre el cumplimiento de las disposiciones aplicables en la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, conclusión que debe estar fundamentada en los resultados obtenidos en la auditoría realizada.

En el informe se consignan los análisis y resultados del proceso auditor, con el propósito que EMCALI EICE ESP, disponga de información que contribuya a una gestión eficiente y efectiva de los recursos.

Objetivo General: Emitir un concepto sobre el cumplimiento de los criterios evaluados, en todos los aspectos significativos relacionados con la prestación de servicios de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP.

1. ANTECEDENTES

EMCALI EICE ESP - CREACIÓN, RAZÓN SOCIAL

Objeto Social: prestación de los servicios públicos contemplados en las Leyes 142 y 143 de 1994, tales como: "(...) acueducto, alcantarillado, distribución y comercialización de energía, telefonía básica conmutada, telefonía móvil, móvil rural y demás servicios de telecomunicaciones incluyendo los servicios agregados, tratamiento de aguas residuales".

EMCALI EICE ESP en su estructura organizacional, tiene en segundo nivel, entre otras, la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, y está determinado en el modelo de operación por procesos como un Macro proceso misional, que ofrece servicios de televisión, telefónica fija e internet a la ciudadanía en general.

MISIÓN

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.

VISIÓN

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones - UENT, está compuesta por el Departamento administrativo y financiero, y el Departamento de planeación; por la Dirección de ingeniería, de la cual se desprende el departamento de proyectos y el departamento de implementación de la infraestructura; por la dirección operativa de redes, de la cual se desprende el departamento redes norte, departamento redes sur, departamento corporativos y valor agregado; por la dirección operativa de equipos, de la cual se desprenden el departamento de multiacceso, departamento equipos de apoyo, departamento multiservicios; por la dirección comercial, de la cual se desprenden los departamentos de mercadeo empresarial y el departamento de mercadeo masivo.

Aspectos normativos

- Resolución CRC 5161 de 2017
- Resolución CRC 5050 de 2016.
- Ley 1341 de 2009
- Decisión 68 de la comunidad andina y artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. Protección al usuario en lo que se refiere al servicio de telecomunicaciones.
- Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 78: y articulo 79:
- Decreto 284 del 15 de febrero de 2018
- Resolución CRC 5111 de 2017
- Catálogo de procesos Resolución 746 de 2018.
- Ley 1474 de 2011
- Resolución CRC 5151 DE 2017

2. MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la determinación de la muestra se tuvo en cuenta el alcance de la misma, el cual comprende el periodo entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, desarrollando un criterio técnico para evaluar la materialidad dada la importancia y complejidad del asunto.

La selección de la muestra de contratación se sustentó en: contratos relacionados con la prestación del servicio de internet banda ancha, cuantías, objeto del contrato, justificación, idoneidad y se verificó que no hayan sido objeto de revisión en ejercicios auditores anteriores.

Igualmente, de los 27 puntos de atención de EMCALI EICE ESP existentes se determinó una muestra de manera aleatoria de acuerdo a la metodología establecida en papel de trabajo PT-04-PF alineada con la nueva Guía de Auditoría Territorial.

La Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, presentó la contratación realizada en la vigencia 2019 relacionada con la prestación de servicio de internet banda ancha así: 94 contratos de suministro, 5 acuerdos marco y 70 de prestación de servicios, para un total del universo de la muestra de 169 contratos, de los cuales se determinó que 99 contratos tenían relación con el asunto a auditar.

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula establecida en los papeles de trabajo PT-04-PF, obteniéndose un tamaño de muestra de 18 contratos con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error de 8%; para los puntos de atención de EMCALI EICE ESP se obtuvo un tamaño de 11 puntos de atención, sin embargo, se efectuaron visitas a 12 sitios. El nivel de confianza de la muestra fue de 95%, con un margen de error del 5%; porcentajes que se mantienen aun con la inclusión de un punto de atención más.

Muestra de contratación:

Tabla No.1 Muestra de contratación

ITEM	Contrato No.	Objeto	Contratista	Valor
1	CMA-1359-2018-400-OC-0896-2019	Suministro e instalación de bancos de baterías grupo 1	ANDRES GREGORIO WAGNER ALARCON E U	$ 1.002.110.605,00
2	400-CS-0800-2019	Suministro de repuestos para equipos OUTDOOR ZTE potencia y fuerza	ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA	$ 999.101.342,00

Tabla No.1 Muestra de contratación				
ITEM	**Contrato No.**	**Objeto**	**Contratista**	**Valor**
3	400-CS-0971-2019	Suministro de dispositivos ONT OPTICAL NODE terminal equipos y elementos para mejoramiento de la topología de la nueva red de transporte y para implementación de un proyecto para proveer servicios de telecomunicaciones mediante tecnología FTTH	HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A. S	$ 986.449.910,00
4	CMA-0996-2018-400-0C-0953-2019	Suministro de cables y alambres telefónicos con cubiertas BCH y aislamiento de polietileno, seco y rellenos, para la ampliación, expansión, operación y mantenimiento de las redes de acceso para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	CABLES DE ENERGIA Y DE TELECOMUNICACIONES S.A.	$ 799.995.659,00
5	400-OC-1432-2019	Suministro e instalación de sistemas de suministro de energía DC rectificadores de tecnología digital y suministro de módulos inversores	UNION TEMPORAL ENTRE MASTER BATTERY S.L CINEMCO LTDA.	$ 595.365.758,00
6	400-GT-CMA-1491-2016 / CMA-1491-2016-400-OC-1057-2019	Contratar el suministro de cable de fibra óptica y accesorios de fibra óptica requeridos para la expansión, optimización, operación y mantenimiento de las redes de acceso de la gerencia unidad estratégica negocios de telecomunicaciones, los cuales deberán ser suministrados en el almacén central de EMCALI o en los sitios indicados por EMCALI, de acuerdo con los requerimientos de compra en cumplimiento con los requisitos técnicos de las condiciones generales y específicas de la contratación (CEC Y CGC).	ENERGITEL S.A.S.	$ 477.767.516,00

Tabla No.1 Muestra de contratación				
ITEM	**Contrato No.**	**Objeto**	**Contratista**	**Valor**
7	400-OC-1471-2019	Adquisición de módulos y tarjetas para la operación del acceso y Core para la dirección operativa de equipos	GRUPOSIT S.A.S.	$ 438.039.000,00
8	400-GT-CMA-RS-2-0857-2019	El operador prestara soluciones de ultimo kilometro local, portador local nacional de acuerdo al contrato marco celebrado entre EMCALI EICE ESP. y media comerse partners SAS para la prestación de servicios de comunicaciones.	MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S.	$ 415.000.000,00
9	400-OC-1665-2019	Contratar los bienes y servicios para la instalación de redes FTTH para 970casas home pass para unidades residenciales en las áreas de cobertura de los nodos de limonar, Jamundí, colon. los bienes se deben recibir instalados en los nodos citados anteriormente y como componentes de las redes FTTH.	ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA	$ 319.999.951,00
10	400-OS-1450-2018	Soporte técnico, actualización y mantenimiento plataforma de gestión de redes de acceso wifi.	TICLINE S.A.S.	$ 296.413.818,00
11	400-OS-0849-2019	Soporte técnico 724365, actualización a la última versión, garantía y mantenimiento de hardware de la solución WEBCONTENT OPTENET legal FILTER respecto a las soluciones content protector bgp control de pornografía infantil y mail secure antivirus, antispam in out y antiphishing	INNOVA NETWORKS S.A.S.	$ 271.462.705,00

Tabla No.1 Muestra de contratación				
ITEM	**Contrato No.**	**Objeto**	**Contratista**	**Valor**
12	4102-201900052	Suministro de equipos transceiver para prestación de servicios a clientes corporativos de acuerdo a las especificaciones técnicas	SELTIC S.A.S	$ 159.825.488,00
13	4102-201900034	Suministro de equipos de protección eléctrica ups, para prestación de servicios a clientes corporativos según especificaciones técnicas.	SOLUCIONES EN TECNOLOGIA E INGENIERIA SAS	$ 156.877.700,00
14	4108-201900005	Soporte técnico y actualización de software plataforma dns nonimum cahe server 7 x, ans, configuration manager última versión y sps content compliance para los datacerters de limonar y san fernando.	ITALTEL S P A	$ 131.162.121,00
15	4102-201900033	Suministro de equipos de networking de capa de acceso, para la prestación de servicios a clientes corporativos según especificaciones técnicas.	SOLUCIONES EN TECNOLOGIA E INGENIERIA SAS	$ 99.483.391,00
16	4108-201900018	Contratar mano de obra para el mantenimiento, reparación de los equipos que soportan y apoyan las actividades diarias del servicio de telecomunicaciones, disponiendo de la mano de obra y repuestos necesarios para ellos, de acuerdo a las especificaciones técnicas.	TABARES TRADING SAS	$ 91.464.450,00
17	4108-201900002	Prestación de los servicios de soporte y operación de red inteligente a través de la plataforma tecnológica switchray, incluyendo la configuración para suministrar los servicios de RI que EMCALI actualmente ofrece a sus clientes.	S Y S IP SAS	$ 82.314.000,00

Tabla No.1 Muestra de contratación				
ITEM	**Contrato No.**	**Objeto**	**Contratista**	**Valor**
18	CMA-1109-2018-4102-201900029	Suministro de conectores para realizar empalme de conductores de cobre en cables multipares de uso en la red de planta externa, requeridos para el mantenimiento de las redes de acceso de la GUENT.	COMATEL LTDA	$ 79.999.535,00
TOTAL				**$ 7.402.832.949,00**

Fuente: Papeles de trabajo, información suministrada por EMCALI EICE ESP.

Muestra centros de atención de EMCALI EICE ESP:

Tabla No.2 Muestra centro de atención		
No.	**Nombre**	**Dirección**
1	Caes	Carrera 80 # 18 – 121
2	La Estación	Carrera 1 # 36 – 00
3	Colón	Calle 14 # 33 – 40
4	Cosmocentro	
5	Peñón	Carrera 3 Oeste # 1 – 24
6	Tequendama	Calle 6 # 47 – 00
7	Valle del Lilí	La 14 Valle del Lilí
8	Versalles	Avenida Estación # 5 AN 56
9	CALI 2	Vipasa
10	CALI 17	Limonar
11	CALI 19	El Cedro
12	CALI 18	Meléndez

Fuente: Papeles de trabajo, información suministrada por EMCALI EICE ESP.

3. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctor:
JUAN DIEGO FLORÉZ GONZÁLEZ
Gerente General
EMCALI EICE ESP
Ciudad

Respetado doctor:

Con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó auditoria de cumplimiento sobre la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP; de conformidad con lo estipulado en los procedimientos internos debidamente adaptados y documentados, que reglamentaron la Guía de Auditoría Territorial en el marco de las Normas ISSAI para el ejercicio de control fiscal en el Distrito de Santiago de Cali.

Es responsabilidad de la administración, el contenido en calidad y cantidad de la información suministrada, así como con el cumplimiento de las normas que le son aplicables a su actividad institucional en relación con el asunto auditado.

Es obligación de la Contraloría General de Santiago de Cali, expresar con independencia una conclusión sobre el cumplimiento de las disposiciones aplicables en la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, conclusión que debe estar fundamentada en los resultados obtenidos en la auditoría realizada.

Este trabajo se ajustó a lo dispuesto en los principios fundamentales de auditoría y las directrices impartidas para la auditoría de cumplimiento, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Auditoría de Cumplimento, en concordancia con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI[1]), desarrolladas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI[2]) para las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Estos principios requieren de parte de la Contraloría General de Santiago de Cali, la observancia de las exigencias profesionales y éticas que requieren de una planificación y ejecución de la auditoría destinadas a obtener garantía limitada, de que los procesos consultaron la normatividad que le es aplicable.

[1] ISSAI: The International Standards of Supreme Audit Institutions.
[2] INTOSAI: International Organisation of Supreme Audit Institutions.

La auditoría incluyó el examen de las evidencias y documentos que soportan el proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales y que fueron remitidos por las entidades consultadas, que es EMCALI EICE ESP.

Los análisis y conclusiones se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en el archivo de gestión de la Dirección Técnica ante EMCALI EICE ESP.

La auditoría se adelantó en la Dirección Técnica ante EMCALI EICE ESP, el período auditado fue entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas fueron analizadas y en este informe se incluyen los hallazgos que la Contraloría General de Santiago de Cali consideró pertinentes.

3.1 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El Objetivo de la auditoría fue:

Emitir un concepto sobre el cumplimiento de los criterios evaluados, en todos los aspectos significativos relacionados con la prestación de servicios de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP.

3.2 FUENTES DE CRITERIO

De acuerdo con el objeto de la evaluación, el marco legal sujeto a verificación fue:

Resolución CRC 5161 de 2017 "*Por la cual se establecen las decisiones y condiciones regulatorias de banda ancha en el País y se dictan otras disposiciones".* Artículo 2. *(...) condiciones para banda ancha, articulo 3. Adicionara partir del 20 de julio de 2017, los artículos 5.1.5.2 y 5.1.5.3. a la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.*

Artículo 23 de la Constitución Nacional: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*

Ley 1755 de 2015, artículo 13: "*Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" (...); artículo 14: "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción" (...).

Resolución CRC 5111 de 2017, articulo 2.1.1.2: *"Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: favorabilidad, libre elección, calidad, información, gratuidad de tramites (...)"*; articulo 2.1.1.2.3: *"Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación"*; articulo 2.1.2.1.1 *"Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente"*; articulo 2.1.10.1: *"Inicio prestación del servicio. El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a que el usuario contrate el mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato"*.

Catálogo de procesos Resolución 746 de 2018: *macroproceso 04 "prestación del servicio de telecomunicaciones y conectividad"*; Plan estratégico EMCALI EICE ESP 2018-2023; plan de acción Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones.

Proceso 114P01 "*Realizar el diagnóstico de los elementos de planta externa"*.

Decreto 1076 de 2015, sección 3 – articulo 2.2.6.1.3, literales a) y d): *"Obligaciones del Generador. De conformidad con lo establecido en la ley, en el marco de la gestión integral de los residuos o desechos peligrosos" (...)*, literal a: *"Garantizar la gestión y manejo integral de los residuos o desechos peligrosos que genera"*, literal d: *"Garantizar que el envasado o empacado, embalado y etiquetado de sus residuos o desechos peligrosos se realice conforme a la normatividad vigente"*.

Decreto 284 del 15 de febrero de 2018 "*por el cual se adiciona el Decreto 1076 de 2015, único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible, en lo relacionado con la gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE y se dictan otras disposiciones"*, articulo 2.2.7 A.2.2: *"de los comercializadores. En el marco del apoyo técnico y logístico que le corresponde brindar al productor sin perjuicio de las responsabilidades de este, y para el cumplimiento de las obligaciones por parte de los comercializadores de AEE, de acuerdo con el parágrafo del numeral 2 y el numeral 3 del artículo 6 de la Ley 1672 de 2013" (...)*

Ley 87 de 1993: *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 2, literal e) *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;* artículo 4, literal l: *"Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control"*.

Artículo 209 de la Constitución Nacional: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad,*

moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."

Ley 489 de 1998: *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones",* articulo 3: *"Principios de la función administrativa.* La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen".

Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*

Resolución CRC 5151 DE 2017 *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 del capitulo1 del título II y se adiciona un formato al anexo 2.3 del título "Anexos título I" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

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".* Decisión 68 de la comunidad andina y artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. *Protección al usuario en lo que se refiere al servicio de telecomunicaciones.*

Constitución política de Colombia de 1991. *Artículo 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad (...) y articulo 79: Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.*

3.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se determinó un alcance entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, para establecer el cumplimiento de los lineamientos y normas que regulan el proceso, e igualmente, respecto a los criterios y objetivos de la evaluación.

3.4 LIMITACIONES DEL PROCESO

En el trabajo de auditoría se presentaron las siguientes limitaciones que afectaron el alcance de la auditoría:

3.4.1. La muestra de contratación no se presentó de manera oportuna al equipo auditor por parte de EMCALI EICE ESP.

3.5 RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL INTERNO

En cumplimiento del numeral 6° del artículo 268 de la Constitución Política de Colombia, la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC evaluó los riesgos y controles establecidos por el sujeto de control conforme a los parámetros mencionados en la Guía de Auditoría Territorial en el Marco de las Normas Internacionales de Auditoria ISSAI.

Se determinó que los procedimientos utilizados y las medidas de control aplicados para la prestación del servicio de internet banda ancha, por la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP en la vigencia 2019, no cumplen con lo dispuesto en las normas establecidas y aplicables que fueron objeto de verificación, de acuerdo a las fuentes y criterios determinados, toda vez que, para la vigencia 2019 la Oficina de Control Interno no programó dentro de su plan de auditoria, actividades relacionadas con la prestación del servicio de internet banda ancha.

Se evaluó el control interno de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, a través de los papeles de trabajo y la matriz diseñada para la Auditoría de Cumplimiento, donde se obtuvo como resultado una calificación total del control interno por componente: Parcialmente adecuado, lo que indica que los controles mitigan parcialmente los riesgos y se concluyó que el control fiscal interno presenta deficiencias, dado que, de acuerdo a los criterios establecidos, la evaluación arrojó una calificación de 1,833; determinados en la siguiente tabla de referencia:

Valores de referencia	
Rango	**Calificación**
de 1 a < 1,5	Eficiente
de => 1,5 a <2	con deficiencias
de => 2 a 3	ineficiente

3.6 CONCLUSIONES GENERALES Y CONCEPTO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA

Como resultado de la auditoría realizada, la Contraloría General de Santiago de Cali considera que el cumplimiento de la normatividad relacionada con la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE, si cumplió los criterios seleccionados sobre la materia auditada, excepto por las deficiencias relacionadas en los hallazgos contenidos en el presente informe.

En la evaluación del diseño de control, se obtuvo como resultado una calificación total de "parcialmente adecuado", con una puntuación de 0,347; es decir que para este caso se encontró que 9 controles fueron efectivos y 10 inefectivos.
El riesgo combinado arroja un resultado "alto", y calificación de 0.367 que indica que los controles establecidos al proceso evaluado son inadecuados para mitigar los riesgos.

La comisión de auditoría conceptúa que se identificó la existencia de controles en los procedimientos y riesgos evaluados, lo cuales mostraron una efectividad parcial en el manejo de las plataformas, residuos RAEE, en las garantías en la calidad de la prestación del servicio, en la inversión a la infraestructura, y en el manejo de inventarios.

EMCALI EICE ESP, presenta debilidades en la determinación de los responsables y la periodicidad de las ejecuciones del control; así mismo en la documentación que permita evidenciar registros de los mismos.

La calificación obtenida obedece a los resultados de los elementos considerados: componentes de control interno, diseño del control y efectividad de los controles; los cuales se ilustran en el siguiente cuadro:

ELEMENTOS	CALIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO
Componentes de control interno	2,200	10%	0,220
diseño de control	1,833	20%	0,367
efectividad controles	3	70%	2,100
CALIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTROL FISCAL INTERNO			2,687
			Ineficiente

3.7 RELACIÓN DE HALLAZGOS

Como resultado de la auditoría, la Contraloría General de Santiago de Cali constituyó ocho (8) hallazgos administrativos de los cuales dos (02) tienen presunta incidencia disciplinaria.

3.8 PLAN DE MEJORAMIENTO

La entidad deberá elaborar y/o ajustar el Plan de Mejoramiento que se encuentra vigente, con acciones y metas de tipo correctivo y/o preventivo, dirigidas a subsanar las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría General de Santiago de Cali, como resultado del proceso auditor y que hacen parte de este informe. Tanto el Plan de Mejoramiento como los avances del mismo, deberán ser reportados a través del Sistema de Rendición de Cuentas, SIA dentro de los (15) días hábiles siguientes al recibo de este informe, de conformidad con lo prescrito en la Resolución N.°

0100.24.03.19.011 de marzo 04 de 2019 expedida por la Contraloría General de Santiago de Cali.

La Contraloría General de Santiago de Cali, evaluará la efectividad de las acciones emprendidas por las entidades para eliminar las causas de los hallazgos detectados en esta auditoría, según lo establecido en la Resolución orgánica que reglamenta el proceso y la Guía de auditoría aplicable vigentes.

Santiago de Cali, D.E.

MARÍA FERNANDA AYALA ZAPATA
Contralora General de Santiago de Cali

4. OBJETIVOS Y CRITERIOS

Los objetivos específicos y los criterios de auditoría aplicados en la evaluación a la prestación del servicio de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, fueron:

4.1 OBJETIVO GENERAL

Emitir un concepto sobre el cumplimiento de los criterios evaluados, en todos los aspectos significativos relacionados con la prestación de servicios de internet banda ancha de la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Verificar la prestación de servicio de banda ancha y las megas ofrecidas. mínimo velocidades de 25 Mbps de bajada y 5 Mbps de subida. Además, el de ultra banda ancha con el mínimo velocidades de bajada de 50 Mbps y de subida de 20 Mbp.

4.2.2 Verificar la garantía en la prestación del servicio de internet banda ancha de acuerdo a los derechos del usuario, así mismo conocer los indicadores de calidad reportados por el proveedor de servicios ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y el cumplimiento del contrato único de servicios fijos.

4.2.3 Verificar el óptimo manejo de los residuos tecnológicos de la prestación del servicio de internet banda ancha.

4.2.4 Verificar el cumplimiento de la entidad en todos los aspectos relativos a la calidad en la atención del usuario del servicio de internet banda ancha, verificando tiempos de establecimiento de las conexiones, Índices de retardo, Índices de comunicaciones completadas., Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión, Índices de causas de fracaso de las comunicaciones.

4.2.5 Verificar el cumplimiento del plan anual de contratación y compras – PACC frente a lo planeado y ejecutado, y los inventarios existentes, así como el mantenimiento de la infraestructura que posee, para la prestación del servicio de internet banda ancha.

4.2.6 Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

4.3 CRITERIOS DE AUDITORÍA

De acuerdo con el objeto de la evaluación, los criterios sujetos a verificación son:

4.3.1 Prestación del servicio de banda ancha conforme a la regulación

4.3.2 Manejo de los residuos tecnológicos de la prestación del servicio de internet banda ancha

4.3.3 Calidad de la prestación y garantía de los derechos de los usuarios del servicio de internet banda ancha y conocer los indicadores de calidad reportados por el proveedor de servicios

4.3.4 Administración del recurso físico para prestación del servicio de internet banda ancha, igualmente el mantenimiento de su infraestructura de servicio

4.3.5 Prestación del de internet banda ancha se ejecuta conforme al contrato único de prestación de servicios

4.3.6 Contar con el PACC y verificar su ejecución

5 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría practicada a la prestación del servicio de internet banda ancha a la Unidad de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, la Contraloría General de Santiago de Cali, considera que la entidad cumplió los criterios seleccionados sobre la materia auditada, excepto por las deficiencias relacionadas en los hallazgos contenidos en el presente informe.

5.1 RESULTADOS GENERALES SOBRE EL ASUNTO O MATERIA AUDITADA

Se evaluaron los controles de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, a través de los papeles de trabajo y la matriz diseñada para la Auditoría de Cumplimiento, donde se obtuvo como resultado una calificación total del diseño de control de parcialmente adecuado, con una puntuación de 0,347; es decir que para este caso se encontró que 9 controles fueron efectivos y 10 inefectivos.

El riesgo combinado arroja un promedio alto, que indica que los controles establecidos al proceso evaluado son inadecuados para mitigar los riesgos.

La comisión de auditoría conceptúa que se identificó la existencia de controles en los procedimientos y riesgos evaluados, los cuales mostraron una efectividad parcial en el manejo de las plataformas, residuos RAEE, en las garantías en la calidad de la prestación del servicio, en la inversión a la infraestructura, y en el manejo de inventarios.

EMCALI EICE ESP, debilidades en la determinación de los responsables y la periodicidad de las ejecuciones del control; así mismo en la documentación que permita evidenciar registros de los mismos.

5.1.1 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.1

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.1
Verificar la prestación de servicio de banda ancha y las megas ofrecidas. mínimo velocidades de 25 Mbps de bajada y 5 Mbps de subida. Además, el de ultra banda ancha con el mínimo velocidades de bajada de 50 Mbps y de subida de 20 Mbps.

5.1.1.1 La Comisión de Regulación de las Comunicaciones CRC- mediante la Resolución, estableció las siguientes definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país.

La definición técnica de banda ancha es que es una red elevada para transportar información que incide en la velocidad de transmisión de esta, así entonces, es la transmisión de datos simétricos por la cual se envían simultáneamente varias piezas de información, con el fin de incrementar la velocidad de transmisión efectiva, la característica consiste en un servicio de acceso a Internet utilizando como medio cobre o fibra desde 15 hasta 50 Mb asegurando una velocidad asimétrica de 1:2, para transferencia de archivos a través de la nube de Internet.

La definición técnica del internet ultra banda ancha se determina como un servicio de acceso a Internet de alta velocidad utilizando como medio fibra óptica con velocidades desde 50 MB hasta 300Mb, asegurando una velocidad asimétrica 1:2, para transferencia de archivos a mayor velocidad a través de la nube de Internet.

De acuerdo al listado de clientes de internet distribuido por planes del servicio, se observa que se tiene un total de 110.592 suscriptores, los cuales se distribuyen por planes de la siguiente manera:

Tabla No.3 Planes y suscriptores vigencia 2019	
Plan	**Usuarios**
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	26.776
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 5MB 2015	24.520
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 5MB 2018	19.409
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2015	8.118
Cuenta EMCALITV PLTA PLUS+TEL ILIM+5M	4.761
Cuenta DPL INT ILI WIF 1000K CFCERO	3.050
Cuenta EMCALITV ORO_1+TEL ILIM+2M	2.685
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 3MB SG2	2.540

Tabla No.3 Planes y suscriptores vigencia 2019	
Plan	**Usuarios**
Cuenta DPL ILIMITADA WIFI 3M 2016	1.836
Cuenta EMCALITV ORO_1+TEL ILIM+5M	1.402
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 15MB 2015	1.353
Cuenta EMCALITV PLT PLUS+TEL ILIM+10M	1.318
Cuenta TRP EMCALITV ORO PLUS_1 INT5M	1.123
Cuenta DUPLA ILIMITADA WIFI 15MB 2018	1.051
Cuenta DBL EMCALITV_1 ORO INT 2MB	671
Otros planes	9.979
Total Suscriptores	**110.592**

Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE ESP, UENT

La comisión auditora evidencia que, existen planes cuyas velocidades oscilan entre 2 y 15 MB, que totalizan 100.613 suscriptores, los cuales representan el 91% del total de los clientes; planes que no son realmente de banda ancha según la definición técnica del término, ya que no ofrecen la velocidad de bajada de 25 MB. Los clientes de EMCALI EICE ESP que poseen velocidades de banda ancha a partir de 25 MB o superiores representan el 9% restante del total de suscriptores, y es por ello que, la competencia con otros operadores es desigual, ya que estos sí ofrecen las velocidades que se denominan "Banda Ancha" o "Ultra Banda Ancha" y por lo tanto se están ganando el mercado. lo que afecta de manera negativa en la fidelización de los clientes y los procesos de nuevos suscriptores.

Se efectuó visita a los centros de atención al cliente de EMCALI EICE ESP, con el fin de verificar las velocidades instaladas en dichas sedes, en promedio el resultado de esta medición realizada a través de la página http://medicion.emcali.net.co/storage/, fue la siguiente:

- Bajada 4.8 MB y subida 0.8 MB, datos que corroboran que no se tiene internet banda ancha en los centros de atención al cliente de EMCALI EICE ESP.

- Dentro de la muestra para revisión de la calidad del servicio y su velocidad, quedaron los CALI 17 y 19; en el CALI 17 el servicio de internet se presta a través de la línea 3307862, la cual se encontraba dañada al momento de la vista y desde una semana atrás; situación que ya había sido reportada, este centro de atención que presta sus servicios a la Alcaldía de Santiago de Cali, y por falta de este servicio el inmueble estaba desprotegido ya que sus cámaras de seguridad funcionan con él.

- En la misma situación se encontró el CALI 19, dado que el internet tampoco funcionaba.

Por lo anterior se observó en las visitas realizadas que, EMCALI EICE ESP presenta fallas en los CALIS en la prestación del servicio de internet, las cuales no fueron atendidas oportunamente; teniendo en cuenta que por ser espacios de atención al público afecta la calidad del servicio de atención al cliente.

De las quejas recibidas para el área de los servicios de telecomunicaciones, se recibieron 11.518 quejas, de las cuales 866 fueron definidas por la entidad como quejas para el servicio de "Banda ancha", de estas, 517 se presentaron por medio escrito, de las cuales se tomó una muestra de evaluación de 15 para su revisión, los cuales fueron:

Cuadro No.1 Quejas servicio banda ancha – vigencia 2019				
Ítem	**Fecha**	**Contrato**	**Causa Padre (Res. 5111-2017)**	**Sub causa Homologada**
1	23/12/2019	46885778	Calidad / Cobertura del servicio	Intermitencia
2	10/12/2019	46767110	Calidad / Cobertura del servicio	No traslado a nuevo domicilio
3	28/11/2019	7093695	Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	Cláusula de Permanencia superior a 1 año
4	27/11/2019	3269945	Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	Portabilidad Numérica
5	29/10/2019	46737308	Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	Cláusula de Permanencia sin consentimiento
6	15/10/2019	46942006	Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	Falta de información / terminación / clausula permanencia
7	1/10/2019	46926333	Calidad / Cobertura del servicio	No compensación informada
8	4/09/2019	6623552	Información / Contrato y condiciones prestación del Servicio	Modificación condiciones acordadas
9	12/06/2019	7119651	Calidad / Cobertura del servicio	No disponibilidad del servicio
10	24/04/2019	46923876	Calidad / Cobertura del servicio	No disponibilidad del servicio
11	28/03/2019	5551029	Calidad / Cobertura del servicio	No disponibilidad del servicio
12	1/02/2019	46738941	Información / Contrato y condiciones prestación del Servicio	Modificación condiciones acordadas
13	25/01/2019	6694536	Calidad / Cobertura del servicio	No disponibilidad del servicio
14	2/01/2019	46636081	Calidad / Cobertura del servicio	No traslado a nuevo domicilio
15	11/09/2019	99999999	Calidad / Cobertura del servicio	Intermitencia

Fuente: papeles de trabajo confrontados con Información suministrada por EMCALI EICE ESP, UENT

Con la revisión de la muestra se logró identificar que diez (10) de los casos fueron resueltos dentro de los términos a favor del cliente, es importante resaltar que, debido a la intermitencia en la disponibilidad del servicio se están perdiendo clientes.

Como resultado de la auditoría se detectaron las siguientes situaciones de incumplimiento que fueron validadas como hallazgos de auditoría, así:

HALLAZGO No.1 ADMINISTRATIVO.

Al revisar expediente de queja No. 99999999, se evidenció que el número asignado correspondía a clasificación interna para los asuntos de los cuales no se conoce su trámite, ubicación y por consiguiente sin respuesta al cliente. La comisión auditora realizó una consulta al listado del universo de la muestra, encontrando otros cuatro (4) expedientes en la misma situación.

Es deber de EMCALI EICE ESP conocer la ubicación de sus expedientes y garantizar la disponibilidad de la información, de conformidad con el artículo 7 de la Ley 1712 de 2014, y el Decreto 2609 de 2012 en especial lo dispuesto en el artículo 3, numerales d) Control y seguimiento, e) oportunidad, f) transparencia, g) disponibilidad; artículo 9, literal d) organización.

Lo que pudo ocasionarse por debilidades en la administración, organización y control de las tablas de retención documental, lo que genera ineficiencia en el servicio y la atención al cliente.

HALLAZGO No.2 ADMINISTRATIVO.

El día 27 de octubre de 2020, se encontró que para el gran cliente Alcaldía de Cali, en su sede del CALI 17, no se cumplió con un servicio continuo y eficiente de acuerdo con los niveles de calidad encontrándose sin internet durante más de ocho (8) días, a pesar de haberse reportado el daño a la entidad, la cual a la fecha de la visita no se había atendido.

EMCALI EICE ESP debe prestar el servicio de internet con los principios orientadores establecidos en el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5111 de 2017, art 2.1.1.2.3 y articulo 2.1.2.1.1. principio de calidad "los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad" (...), además debe proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones en cuanto a prestar el servicio de manera continua sin interrupciones y con la calidad fijada. Así mimo, la meta fijada en el plan estratégico 2018-2023 para el indicador tiempos máximos de instalación y reparación es de dos (2) días.

La situación se presenta por presuntas debilidades en los controles de los tiempos de atención y reparación de los daños, lo que genera inconformidad en los usuarios, migración a otros operadores, además de problemas de seguridad dado que a través del internet se vigilan las cámaras al interior del CALI 17.

5.1.2 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.2

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.2
Verificar la garantía en la prestación del servicio de internet banda ancha de acuerdo a los derechos del usuario, así mismo conocer los indicadores de calidad reportados por el proveedor de servicios ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y el cumplimiento del contrato único de servicios fijos.

5.1.2.1 Garantía en la prestación del servicio de internet banda ancha de acuerdo a los derechos del usuario:

Los principios generales que orientan el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones son los de favorabilidad, calidad, libertad de elección, buena fe, información, protección del medio ambiente y protección de datos personales, de conformidad con la Resolución 5111 de 2017.

EMCALI EICE ESP a través de su página web www.emcali.com.co por el link atención al usuario, tiene publicada la información pertinente a garantizar los derechos del usuario, tales como: trámites y servicios; información de consumos, duplicados; registro de peticiones quejas y reclamos, informes PQR, reglamento interno de PQR; centros de atención, localización y horarios, mapa de los centros de atención; medios y canales y medios de pago; correo electrónico para notificaciones judiciales; protección de datos personales, indicares de calidad en la atención, carta de trato digno al usuario, PEC 2018-2023, información para proveedores, responsabilidad social, entre otros.

Según la información suministrada sobre "Solicitudes de servicio e instalaciones Internet 2019", se tiene; para el caso del cliente corporativo la actividad es ejecutada por EMCALI EICE ESP, para los clientes masivos son ejecutadas a través de un contratista; encontrándose durante la auditoría lo siguiente:

Cuadro No.2 Solicitudes de servicios e instalación - vigencia 2019

Ítem	Estado	Cantidad	Observación
1	Normal	19.031	Instalada y funcionando
2	Anulada	14.010	No disponibilidad del servicio
3	En proceso	42	No se ha instalado
4	Suspensión por Cliente	13	El cliente suspendió servicio
5	Suspensión por no pago	2.747	Se instaló y cliente no pagó
Total		**35.842**	

Fuente: papeles de trabajo confrontados con Información suministrada por EMCALI EICE ESP, UENT

Del cuadro anterior se observa que el 53% de las solicitudes fueron efectivas y están en funcionamiento, se refleja un alto porcentaje de solicitudes anuladas en su gran mayoría por no disponibilidad del servicio que fue del orden del 39% del total de solicitudes; situación que evidencia el atraso tecnológico de EMCALI EICE ESP, en algunos sectores de la ciudad por la no disponibilidad del servicio de internet banda ancha.

En cuanto a la información reportada por EMCALI EICE ESP en su página web, de acuerdo con lo dispuesto en las resoluciones vigentes, se encuentra el nivel de satisfacción del usuario (NSU) publicado el 24 de enero de 2020 debidamente certificado por la firma auditora KPMG SAS, y cuyos resultados están sobre el 100 % de los registros encontrados en los sistemas de información de EMCALI EICE ESP para el IV trimestre de 2019, se muestran en el cuadro No. 3; según esta medición, el 90% de los usuarios se encuentra en el nivel de "Satisfecho" a "Muy Satisfecho"; sin embargo, es importante analizar la cifra del 10 % de usuarios "muy insatisfechos", si se aplicara dicho nivel al total de usuarios, indicaría que más de 10.000 clientes presentan ese nivel de insatisfacción.

Cuadro No.3 Nivel de satisfacción del usuario (NSU) IV Trimestre vigencia 2019							
No.	Descripción	Línea Telefónica		Oficinas Físicas		Oficina Virtual	
		Número de Respuestas	%	Número de Respuestas	%	Número de Respuestas	%
1	Muy insatisfecho	1.885	9,72	1	0,09	0	0
2	Satisfecho	249	1,28	1	0,09	0	0
3	Ni insatisfecho, ni satisfecho	438	2,26	23	1,96	6	18,18
4	Satisfecho	1.679	8,65	333	28,34	19	57,58
5	Muy satisfecho	15.150	78,09	817	69,53	8	24,24
Totales		**19.401**	**100**	**1.175**	**100**	**33**	**100**
Valoración NSU		**4,44**		**4,67**		**4,06**	

Fuente: papeles de trabajo confrontados con Información suministrada por EMCALI EICE ESP, UENT

5.1.2.2 Indicadores de calidad reportados por el proveedor de servicios ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

La Resolución No. 5079 de 2017, de la Comisión de Regular de Comunicaciones definió el régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones y expidió los formatos y la periodicidad para reportar la información por los operadores de comunicaciones.

La información reportada por EMCALI EICE ESP a diciembre 31 de 2019, fue la siguiente:

Tabla No.4 Velocidad de transmisión Diciembre 31 de 2019										
ID_TECNOLOGIA_ACCESO	PLAN_VELOCIDAD_OFRECIDA_DOWN.	PLAN_VELOCIDAD_OFRECIDA_UP	VELOCIDAD_MAXIMA_DOWN	VELOCIDAD_MAXIMA_UP	VELOCIDAD_MEDIA_DOWN	VELOCIDAD_MEDIA_UP	VELOCIDAD_MINIMA_DOWN	VELOCIDAD_MINIMA_UP	DESVIACION_ESTANDAR_DOWN	DESVIACION_ESTANDAR_UP
1. xDSL	1	0,504	1001,3	519,3	962,3	495,2	922,7	478,7	30,9	11,4
1. xDSL	2	0,504	2012,3	519,5	1963,9	446,3	1878,1	391,5	46,6	50,1
1. xDSL	4	1	4016,9	1093,1	3958,7	950,3	3887,7	857,8	50,6	61,2
1. xDSL	6	1	6138,6	111,6	5928,4	980,7	5885,4	927,6	73	48,3
1. xDSL	8	1	8337,4	1117,9	7896,6	961,4	7767,3	769,4	150,9	78,7
1. xDSL	16	1	16174,4	1117,3	15834,4	850,1	15211	689,2	215,9	120,5
1. xDSL	1,5	0,504	1530,7	556,7	1488,3	502,3	1455,8	488,7	24,4	17,8
1. xDSL	2,5	0,504	2534,7	519,3	2507,1	485,9	2478,7	391,6	26,7	33
1. xDSL	3	0,752	3078,2	809,8	2933,6	730,5	2817,2	623,1	70,6	71,5
1. xDSL	3,5	0,752	3499,8	790,2	3390,7	668,8	3255,4	595,9	79	67,1
1. xDSL	4,5	1	4541,7	1123,8	4435,7	995,1	4199,9	811	93,5	77,6
1. xDSL	5	1	5071,4	1115,5	4930,5	992,8	4714,2	791,8	93,7	80,9
1. xDSL	5,5	1	5598,5	1113,8	5421,2	979,1	5291,6	892,2	83,2	56,2
1. xDSL	6,5	1	6679	1117,3	6396,8	952,9	6257	679,6	112,4	99,9
1. xDSL	7	1	7228,6	1117,5	6847,2	963,1	6691,5	791,1	148,1	74
1. xDSL	7,5	1	7776,5	1117,5	7395,7	936,4	7292,3	778,9	132,1	86,3
1. xDSL	8,5	1	8800,1	1117,2	8382,5	927,4	8022,4	709,8	166,4	106,6
1. xDSL	9	1	9076,5	1118,1	8791,1	930,4	8209,9	739,3	197,5	101,4
1. xDSL	20	1	20127,8	1118,5	19099	862,4	18801,5	679	391,8	111,3

Fuente: rendición IV trimestre de 2020, publicados en la página web de EMCALI www.emcali.gov.co

El cuadro anterior muestra que lo reportado por EMCALI EICE ESP a diciembre 31 de 2019, correspondiente a la Tecnología xDSL (grupo de tecnologías de comunicación que permiten transportar información multimedia a mayores velocidades, que las que se obtienen vía modem, simplemente utilizando las líneas telefónicas convencionales) cumple con los planes ofrecidos a los suscriptores, pero no son velocidades competitivas con planes de internet ofrecidos por la competencia.

El internet banda ancha de acuerdo a la regulación corresponde a velocidades de mayores a 25Mbps y EMCALI EICE ESP ofrece planes hasta 20 Mbps como se evidencia en el cuadro anterior.

5.1.2.3 Contrato Único de Prestación de servicios fijos.

La Comisión de Regulación de las Comunicaciones CRC- mediante la Resolución No. 5151 del 8 de junio de 2017, estableció el modelo del Contrato Único de Prestación de servicios Fijos. Esta Resolución modifica la Resolución No. 5111 de 2017, relacionada con la Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El contar con un modelo de contrato, permite a los usuarios conocer las reglas y hacer valer sus derechos.

EMCALI EICE ESP, adoptó el modelo de contrato único de servicios fijos, acogiendo los parámetros establecidos respecto a:

Valor, vigencia del contrato, fecha de inicio del contrato, plazo de instalación, prórroga automática, información del suscriptor, condiciones comerciales, características del plan por cada servicio (telefonía, internet y televisión), numero del contrato, obligaciones del usuario, calidad y compensación, cesión, modificación, suspensión, terminación, pago y facturación, medios de atención, cláusula de permanencia mínima, cambio de domicilio, larga distancia (telefonía), cobro por reconexión del servicio y firmas.

La comisión auditora verificó la información de los siguientes cinco (5) tipos contratos únicos de servicios fijos, suscritos en la vigencia 2019, evidenciándose el cumplimiento de lo establecido en el modelo de contrato único de servicios fijos, cabe anotar que, el número del contrato es reimpreso y se diligencia la información requerida de manera adecuada.

cuadro No. 4 Contratos únicos De servicios Fijos - Vigencia 2019							
ITEM	No. IMPRESIÓN CONTRATO	No. DE CONTRATO	CONDICIONES COMERCIALES	PLAN	FECHA DE INICIO	VIGENCIA	VALOR DEL PLAN
1	186752	46989406	nuevo	Triple 5 mg básico	dic.24.2019	12 MESES	$ 88.900
2	187289	46989951	nuevo	Triple tv básico	dic.29.2019	12 MESES	$ 88.900
3	187280	46989955	nuevo	Dupla 5 megas	dic.28.2019	12 MESES	$ 65.200
4	187286	46989963	nuevo	Triple tv básico	dic.28.2019	12 MESES	$ 88.900
5	182379	46989970	nuevo	Dupla ilimitada 5 mb	dic.28.2019	12 MESES	$ 65.200
TOTAL							**$ 397.100**

Fuente: papeles de trabajo confrontados con información suministrada por la UENT

Para la revisión del aspecto de la prestación de servicio se tomó una muestra de expedientes de ventas del servicio de banda ancha, de un listado reportado por la Gerencia de Telecomunicaciones, donde se encontró que dentro de los expedientes documentales

reposan el contrato único de servicios fijos en el cual se refleja el plan, la velocidad y el valor.

Se aprecia que al usuario se le da la información legal completa y es informado a través de los documentos encontrados sobre sus derechos como cliente, el servicio ofrecido es el que se le instala por lo tanto se está cumpliendo con lo plasmado en el contrato único de servicios fijos.

Tabla No.5 - Tiempos de instalación vigencia 2019

Ítem	Teléfono	Plan	Fecha Creación	Fecha Instalación	Tiempo Instalación (días)
1	5546705	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2015	29/03/2019	1/10/2020	551
2	4472214	EMCALITV PLT PLUS+TEL ILIM+10M	20/05/2019	15/10/2020	514
3	4228781	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	6/05/2019	14/09/2020	496
4	4224505	DUPLA INT 10MB +VOZ ILIM -WIFI	25/04/2019	14/08/2020	476
5	4224251	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	20/02/2019	5/06/2020	470
6	6647963	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	6/06/2019	14/09/2020	465
7	4367679	DUPLA INT 10MB +VOZ ILIM -WIFI	14/06/2019	14/09/2020	457
8	6648035	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2015	17/07/2019	4/08/2020	383
9	6570551	DUPLA ILIMITADA WIFI 15MB 2015	7/11/2019	30/10/2020	358
10	8853355	DUPLA INT 15MB +VOZ ILIM -WIFI	22/03/2019	6/03/2020	349
11	4489191	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	15/07/2019	2/06/2020	323
12	4366408	DUPLA INT 10MB +VOZ ILIM -WIFI	27/08/2019	14/07/2020	322
13	4227202	DUPLA INT 10MB +VOZ ILIM -WIFI	10/04/2019	19/02/2020	314
14	3213036	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	16/05/2019	27/02/2020	286
15	5554126	EMCALITV PLT PLUS+TEL ILIM+10M	19/07/2019	14/03/2020	239

Tabla No.5 - Tiempos de instalación vigencia 2019					
Ítem	Teléfono	Plan	Fecha Creación	Fecha Instalación	Tiempo Instalación (días)
16	3130473	EMCALITV PLT PLUS+TEL ILIM+10M	23/12/2019	8/08/2020	228
17	5550808	EMCALITV PLT PLUS+TEL ILIM+10M	26/08/2019	13/03/2020	200
18	4224631	DUPLA INT 10MB +VOZ ILIM -WIFI	9/08/2019	11/02/2020	185
19	3360771	DUPLA ILIMITADA WIFI 10MB 2018	29/08/2019	20/02/2020	174
20	6698596	DUPLA ILIMITADA WIFI 15MB 2018	25/11/2019	26/02/2020	93

Fuente: papeles de trabajo confrontados con información suministrada por la UENT

Se aprecia que el servicio ofrecido no cumple los parámetros de la denominada banda ancha, que tiene una capacidad para 25 MB de bajada, no queriendo decir esto que se incumpla con lo ofrecido al usuario, lo que indica es que EMCALI EICE ESP no está vendiendo banda ancha para Internet, también se evidencian los altos tiempos para la instalación del servicio que no compaginan con la calidad del mismo que debe suministrar EMCALI EICE ESP.

5.1.3 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.3

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.3
Verificar el óptimo manejo de los residuos tecnológicos de la prestación del servicio de internet banda ancha.

5.1.3.1 Manejo de residuos tecnológicos

Los aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) son productos que están conformados por una combinación de piezas o elementos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos y realizan un sin número de trabajos y funciones determinadas y cuando se consideran que no son útiles y los descartan, se convierten en residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

El ciclo de vida de estos productos requiere de materias primas de consumo energético proveniente mayormente de fuentes fósiles y generación de residuos, que ponen en riesgo la sostenibilidad ambiental del planeta y pueden afectar la salud y la vida de los habitantes.

Por lo anterior, es importante que la gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos sea tenida en cuenta por EMCALI IECE ESP; pues, como comercializador de aparatos tiene la obligación de brindar apoyo técnico y logístico en sociedad con el productor, en la recolección y gestión ambientalmente segura de los residuos de estos productos, según lo establece la norma.

De acuerdo a esta legislación colombiana, en la gestión de los RAEE, los sistemas de recolección y gestión son responsabilidad de los Productores (fabricantes e importadores de los AEE), con el apoyo de los comercializadores como lo es EMCALI EICE ESP, el cual genera los residuos de los tres tipos de categorías de RAEE que están bajo sistemas de recolección selectiva:

- Computadores y periféricos (Resolución 1512 de 2010)
- Lámparas/bombillas ahorradoras (Resolución 1511 de 2010)
- Pilas y acumuladores portátiles (Resolución 1297 de 2010)

Durante la ejecución de la auditoria, la comisión verificó que EMCALI EICE ESP cuenta con el certificado No. 6446-3821 el cual lo habilita en el desarrollo de actividades de desmercurización de residuos peligrosos - RESPEL y almacenamiento, tratamiento y aprovechamiento de aparatos eléctricos y electrónicos y a su vez tiene la certificación en el registro de generadores de residuos peligrosos, realizando el reporte de información anual. Para la vigencia 2019 se reportó de manera específica la Telefónica de Colón, lugar donde se depositan los RAEE que provienen de la UENT, sitio de interés para el tema de internet banda ancha.

Asimismo se observó que, EMCALI EICE ESP a través de la Gerencia Ambiental tiene identificado la cantidad de 47,7 toneladas de RESPEL para el 2019, que incluye los residuos AEE y los peligrosos, que son retirados por el gestor ambiental LITO S.A.S. contratado por el Departamento de Gestión Administrativa y Activos de la GAGHA y que tuvo como objeto contractual "*prestar los servicios para la gestión integral de residuos, la cual incluye la recolección, cargue, transporte, manipulación, almacenamiento temporal, tratamiento y/o disposición final, de manera segura y ambientalmente adecuada de residuos peligrosos*", y cuenta con el certificado entregado por la autoridad ambiental, según Resolución 0100.N°0150-0751 del 27 de octubre de 2015.

Este contrato cuenta con una cláusula que permite a EMCALI EICE ESP, recuperar recursos por las toneladas de residuos aprovechables entregadas al gestor, es así que para el año 2019 la UENT entregó, 47.221 kilogramos correspondientes a las sedes de Planta Limonar, Planta Versalles y Telefónica Colón, por lo que LITO S.A.S. pagó a EMCALI EICE ESP un total de $149.442.227 y cobro $166.195.638.

En el marco de la auditoria, se identificó que los residuos generados en la prestación del servicio de internet banda ancha, son acopiados en la central telefónica Colón y posteriormente son reintegrados a la bodega logística de EMCALI EICE ESP, después de ejecutar los actos administrativos pertinentes, referentes al concepto técnico emitido por la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, quien envía la información de los

equipos al Departamento Administrativo y financiero - DAF y ellos proceden a la elaboración de un acta donde queda plasmado los aparatos y equipos inservibles.

Una vez que los documentos estén debidamente diligenciados, la firma LITO S.A.S procedió a la disposición final adecuada, de los residuos, verificándose por la comisión auditora, los certificados de disposición final de los RAEE, entregados por el gestor a lo largo de la vigencia del contrato.

De la verificación realizada por la comisión auditora, se concluye que no se materializó el riesgo de manejar los RAEE como residuos comunes, dado que EMCALI EICE ESP gestionó el manejo de la disposición adecuada de los residuos que se generan de la prestación del servicio de internet banda ancha, a través de la contratación realizada con un gestor certificado por la autoridad ambiental, además se cumple con las obligaciones que corresponde a aceptar la devolución de los residuos de computadores y/o periféricos, sin cargo alguno para el consumidor, contar con el sistema de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de computadores y/o periféricos que establezcan los productores y participar en la implementación de dichos sistemas.

Asimismo, no se materializó el riesgo de corrupción de que los RAEE fueran vendidos a un tercero, en beneficio de algún funcionario, dado que la comisión conoció los informes de supervisión, actas del almacén, los formatos y certificaciones aportados por el ente que pudieron dar fe del seguimiento y de la recolección que se realiza a través del gestor autorizado.

Sin embargo se observó, que a pesar de existir una trazabilidad desde la Dirección Operativa de Redes para los equipos que no se encuentra en buen estado y se realiza procedimiento de chatarrización con el almacén dándose de baja en la plataforma SIGT, no se evidenció ningún tipo de información a los consumidores sobre los puntos de recolección o mecanismos equivalentes, disponibles en sus puntos de venta o puntos de comercialización para la devolución de AEE que han finalizado su vida útil, es decir, no se evidenció la realización y/o difusión de campañas de información pública sobre los Sistemas de Recolección Selectiva.

Como resultado de la auditoría se detectaron las siguientes situaciones de incumplimiento que fueron validadas como hallazgo de auditoría.

HALLAZGO No. 3 ADMINISTRATIVO CON PRESUNTA INCIDENCIA DISCIPLINARIA.

Con ocasión de la revisión del contrato No. 400-CS-0800-2019, con objeto "Suministro de repuestos para equipos outdoor ZTER (Potencia y Fuerza)", se encontró que de las 368 baterías de litio retiradas por reposición de los armarios GPON, solamente habían sido retiradas de la telefónica Cristóbal Colón mediante acta de inservibles 8 baterías, quedando cerca de 360 baterías arrumadas en la bodega del edificio de radio de la planta telefónica de Colón, siendo estas por su contenido un residuo peligroso que debe ser almacenado y dispuesto conforme lo demanda la normatividad colombiana.

Lo que incumplió con lo dispuesto en la SECCIÓN 3 - ARTÍCULO 2.2.6.1.3.1 literales a) y d) del Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible que impone a EMCALI EICE ESP, la obligación de garantizar la gestión y manejo integral de los residuos o desechos peligrosos que genera y garantizar que el envasado o empacado, embalado y etiquetado de sus residuos o desechos peligrosos se realice conforme a la normatividad vigente.

Lo anterior, posiblemente por la falta de herramientas de control en actividades administrativas por parte de la Gerencia de Telecomunicaciones para resolver el retiro y disposición final de las baterías; lo que ocasiona un riesgo ambiental por mantener baterías de litio ya usadas, almacenadas de forma inadecuada y en lugar no apto para ese efecto, constituyéndose una presunta falta disciplinaria de conformidad con el numeral 1 y 2 de los artículos 34 y 35 de la Ley734 de 2002.

HALLAZGO No. 4. ADMINISTRATIVO.

EMCALI EICE ESP, no dispone de campañas de sensibilización e información dirigidas a sus usuarios que den a conocer la correcta recolección y devolución de los RAEE.

Lo que no se ajusta a lo dispuesto en el Decreto 284 del 15 de febrero de 2018 "*por el cual se adiciona el Decreto 1076 de 2015, único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible, en lo relacionado con la gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE y se dictan otras disposiciones*". artículo 2.2.7A. 2.2; en ese sentido, EMCALI EICE ESP tiene la obligación como comercializador, de coordinar con los productores lo relativo al diseño e implementación de estrategias y campañas informativas y de sensibilización, dirigidas a los usuarios o consumidores de los AEE comercializados, para lograr la eficiencia en la devolución y recolección de los RAEE, que faciliten el cambio hacia hábitos de consumo sostenible.

Lo anterior causado presuntamente por la adopción parcial de las normas, generando un incremento del riesgo que los usuarios del AEE den un manejo y disposición inadecuada de estos residuos.

5.1.4 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.4

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.4
Verificar el cumplimiento de la entidad en todos los aspectos relativos a la calidad en la atención del usuario del servicio de internet banda ancha, verificando tiempos de establecimiento de las conexiones, Índices de retardo, Índices de comunicaciones completadas, Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión, Índices de causas de fracaso de las comunicaciones.

5.1.4.1 Calidad en la atención del usuario del servicio de internet banda ancha.

Las actividades de mantenimiento a la infraestructura para la prestación del servicio de internet banda ancha, EMCALI EICE ESP la divide en dos áreas fundamentales: mantenimiento de equipos y mantenimiento de redes. El área de mantenimiento de equipos es la encargada del mantenimiento y soporte de todos los equipos que respaldan la operación del servicio en las centrales, centros de atención y armarios y el área de mantenimiento de redes se encarga del sistema que garantiza las conexiones de las redes primarias y secundarias desde las diferentes centrales de operación y armarios hasta el usuario.
EMCALI EICE ESP cuenta con procedimientos que permiten responder a las reparaciones que se requieran, frente a los daños a la infraestructura para la prestación del servicio de internet banda ancha, este procedimiento es de aplicación de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones - UENT, específicamente de la Dirección Operativa Redes, departamentos de redes norte y sur, departamento corporativo y valor agregado, el procedimiento inicia con la recepción de reporte de daños y termina con el archivo de los reportes de falla o ticket cumplidos. En el caso de que no se cumpla la orden de trabajo se enruta a las colas respectivas para reprogramación.
Procedimientos para programar ordenes de trabajo, reparar daños en cable, mantener correctivamente la fibra óptica, reparar líneas de bajada y realizar pruebas de transmisión y propagación de ADSL, son algunos de los existentes en su sistema.
En cuanto a la reparación de daños del servicio de internet, este tiene establecidos unos indicadores de tiempo medio de respuesta (TMR), que se controlan diariamente, se consolidan mensualmente y se incorporan al seguimiento del plan táctico de la UENT. El seguimiento a estos indicadores es un factor que permite garantizar los niveles de atención exigidos por la regulación y el mercado.
La actividad de reparación se adelanta con personal de nómina en un 52% y con apoyo de personal contratista, aproximadamente en un 48% de los servicios de internet. Los materiales utilizados en las actividades de reparación del servicio de internet se solicitan al almacén para cada daño a través del sistema SRF.

Estos sistemas comprenden:

- Canales internacionales, conectividad y puertos IP
- Canales contingentes, IpAccess
- Conectividad Nacional NAP Colombia
- Caching de contenidos : Google, Facebook, Akamai, Netflix

- Core MPLS con los BRAS
- Enrutadores de borde
- Plataformas de seguridad
- Plataformas de servicios
- Sistema de transporte RMS 2.0
- Plataformas y equipos de Acceso: OLT, Dslam, UAM
- Sistemas de Gestión y Monitoreo
- Sistema de soporte al cliente.

El Departamento de Multiservicios es el encargado de atender las fallas en los equipos que prestan los servicios de voz, internet e IPTV, para este, se establece una meta de disponibilidad a alcanzar de acuerdo al promedio de Disponibilidad de todos sus equipos:
Disponibilidad Plataforma IPTV
Disponibilidad SOFT SWITCH
Disponibilidad RED INTELIGENTE
Disponibilidad plataforma GERTEL
Disponibilidad plataforma NETNUMEN
Disponibilidad plataforma U2000
Disponibilidad plataforma SIPLEX
Disponibilidad Canales internales-napcol monitoreo
Disponibilidad triple AAA-LDAP-DNS
Disponibilidad ANTISPAM-FILTRADO (MINTIC)
Disponibilidad RMS-CORE
Disponibilidad DATACENTERS
Disponibilidad EQUIPOS SIEMENS
Disponibilidad EQUIPOS ERICSSON
Disponibilidad EQUIPOS NGN

En cuanto a la reparación de daños del servicio de internet, este, tiene establecidos unos indicadores de tiempo medio de respuesta (TMR), que se controlan diariamente y se consolidan mensualmente y se incorporan al seguimiento del plan táctico de la UENT. El seguimiento a estos indicadores es un factor que permite garantizar los niveles de atención exigidos por la regulación y el mercado.
La actividad de reparación se adelanta con personal de nómina equivalente a un 52% y con apoyo de personal contratista ejecutado por el Consorcio IPETEL, equivalente aproximadamente en un 48%, los servicios de internet y los materiales utilizados en las actividades de reparación del servicio de internet se solicitan al almacén cada daño a través del sistema SRF, es de aclarar que las actividades ejecutadas en el proceso no se evaluó la ejecución contractual de Consorcio IPETEL.

5.1.4.2 Indicadores de Calidad en la atención del usuario.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la Resolución CRC 5111 de febrero 24 de 2011, relaciona los indicadores de las buenas prácticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En el Ministerio de Tecnologías de información y comunicación - MINTIC a diciembre 31 de 2019, relacionan un total de 552.509 suscriptores de los cuales EMCALI EICE ESP cuenta con 114.677, lo que le da una participación en el mercado del 20,76%, una disminución del 0,5% respecto a la vigencia 2018.

Para la atención de sus suscriptores EMCALI EICE ESP tiene los siguientes canales de atención de las peticiones, quejas y / o reclamos:

- **Atención Personalizada:**

En once (11) Centros de atención personalizada – CAP- ubicados en: Agua blanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Puerto Tejada, Valle del Lili, Yumbo y Versalles.

Quince (15) Centros de Atención Local Integrada - CALI, ubicados en los Calis No: 5, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y son administrados directamente por la Alcaldía de Santiago de Cali, y los Calis 2, 4 y 7 que pertenecen a EMCALI EICE ESP.

Dos (2) Centros de Atención exclusivos para constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales, ubicados en Versalles y Valle del Lili.

- **Atención Telefónica:**

Canal de comunicación disponible 24 horas 7 días a la semana, el acceso se realiza marcando desde la ciudad de Cali el 177 y si el usuario se encuentra por fuera de la ciudad de Cali se marca (2) 5240177.

- **Atención Virtual:**

Mediante el acceso a la página web corporativo www.emcali.com, pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

- **Indicadores de atención personalizada**

Nivel de cumplimiento tiempo de espera en sala: La meta en este indicador es garantizar que el 80% de los usuarios que toman un turno para ser atendidos permanezcan en espera por un tiempo menor a 15 minutos, estipulado en la Resolución CRC No. 5111-2017/ artículo 2.1.25.6, calidad de la atención -oficinas físicas – comunicaciones.

TABLA No.6						
INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017/ artículo 2.1.25.6 CALIDAD DE LA ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS – COMUNICACIONES – Vigencia 2019						
El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes. NIVEL DE ATENCIÓN> 80%				El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para la atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.		
MES	**No. DE TURNOS COMUNICACIONES**	**RESULTADO**	**META**	**TOTAL TURNOS ABANDONADOS**	**RESULTADO**	**META**
Promedio 2019	**5.601**	**91,00%**	**80**	**1**	**0,03%**	**2%**
Promedio 2018	6.973	86,75%	80%	2	0,03%	2%
Promedio 2017	11.201	86,30%	80%	10	0,09%	2%
Promedio 2016	13.373	94,78%	80%	5	0,04%	2%
Promedio 2015	15.796	95,30%	80%	4	0,03%	2%
Promedio 2014	18.208	93,57%	80%	8	0,04%	2%

Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE ESP.

- **Indicador de atención Telefónica**

De conformidad con lo estipulado en la Resolución CRC No. 5111-2017, artículo 2.1.25.7 - indicadores calidad en la atención.

TABLA No.7								
RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7 INDICADORES CALIDAD EN LA ATENCIÓN								
Vigencia 2019								
MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGUNDOS	El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.		El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	MEDIOS DE DIVULGACIÓN

TABLA No.7											
RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7 INDICADORES CALIDAD EN LA ATENCIÓN											
Vigencia 2019											
							Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.				
					NIVEL DE ATENCIÓN >95%		NIVEL DE SERVICIO A 20s >80%		NIVEL DE ABANDONO <5%		
					PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
Promedio 2019	26799	26466	333	25640	99%	95%	96%	80%	1%	5%	

Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE ESP.

L a información descrita en el cuadro anterior fue tomada del informe certificado por la firma KPMG S.A.S, quien presta servicios profesionales de auditoría sobre los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención.

- **Indicador de quejas y peticiones**

De conformidad con lo estipulado en el Numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

TABLA No. 8 Indicadores quejas y reclamos Vigencia 2019	
FORMATO 4.4 INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES	
Periodicidad:	Trimestral
Contenido:	Mensual
Plazo:	Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre
C. INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	
(Numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016)	

TABLA No. 8 Indicadores quejas y reclamos Vigencia 2019					
Calificación	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Año	Trimestre	Mes	NSU Oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU Oficinas virtuales
2019	1	1	5	4	4
		2	5	4	3
		3	5	4	4
2019	2	1	5	4	-
		2	5	4	4
		3	5	4	4
2019	3	1	5	4	4
		2	5	4	4
		3	5	4	4
2019	4	1	5	4	3
		2	5	4	3
		3	5	4	4

Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE ESP.

Efectuada la revisión en la Página web: wwww.emcali.com.co en este indicador se evidenció que la información no estaba actualizada correspondiente a la vigencia 2019, situación que fue subsanada en el mes de octubre de 2020, previa reunión con la comisión de auditoría.

- **Causas de quejas y reclamos del servicio de internet**

TABLA No. 9				
Causas de peticiones, quejas y recursos servicio de internet				
vigencia 2019				
Causas	**Petición**	**Queja**	**Recurso**	**Total general**
Calidad / Cobertura del servicio	3	10.271	36	10.310
Equipos Terminales		1		1
Facturación / Gestión de saldos	1	2.363	3	2.367
Información / Contrato y condiciones prestación del Servicio	6	1.034	9	1.049

TABLA No. 9				
Causas de peticiones, quejas y recursos servicio de internet				
vigencia 2019				
Otros	8	214	5	227
Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima		213	6	219
Total general 2019	**18**	**14.096**	**59**	**14.173**
Total general 2018	**76**	**12.973**	**57**	**13.106**

Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE ESP. Filtro de información reportada por Resolución SIC 5111 - Formato 4.3 y 4.4

Conclusión:

La comisión auditora observó que, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención para los trimestres 2, 3 y 4 de la vigencia 2019 no se encontraba publicado en la página web actualizado a dicha vigencia; por lo que la entidad procedió a subsanar el error actualizando la información en el mes de octubre de 2020.

Si bien, es cierto que se subsanó la situación, es importante dar cumplimiento a lo determinado en el artículo 5 de la Resolución CRC No. 5197 de 2017, que modificó el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del título II de la Resolución CRC No. 5050 de 2016, modificado a su vez por la Resolución No. 5111 de 2017.

5.1.5 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.5

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.5
Verificar el cumplimiento del plan anual de contratación y compras – PACC frente a lo planeado y ejecutado, y los inventarios existentes, así como el mantenimiento de la infraestructura que posee, para la prestación del servicio de internet banda ancha.

5.1.5.1 Plan anual de Contratación y compras – PACC.

El Plan Anual de contratación y compras es un instrumento de planeación contractual de la Entidad Estatal, referido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y el plan de compras al que se refiere la ley anual de presupuesto.

EMCALI EICE ESP, a través de la Gerencia de Abastecimiento Empresarial - GAE radica el plan Anual de Contratación y Compras, en enero de cada vigencia y su ejecución permite mejorar los indicadores de ejecución presupuestal y los tiempos de respuesta de abastecimiento de la compañía para garantizar la prestación del servicio.

Para cumplir con las metas propuestas durante la etapa de planeación y contar con la oportuna ejecución de los recursos asignados se adelantaron las siguientes gestiones:

a) Conformación equipo de trabajo que diligenció los formatos que se incluyeron en el sistema de información de Recursos Físicos (actual SRF).
b) La Gerencia de Abastecimiento Estratégico, presentó los lineamientos, formatos y fechas para revisar y consolidar e incorporar el plan de compras al sistema de información (actual SRF).
c) Antes del 31 de diciembre de 2018, se revisó y consolidó el plan de Compras de EMCALI vigencia 2019.

El Plan Anual de Contratación y Compras de EMCALI EICE ESP, de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, presenta la siguiente información:

Cuadro No. 5
Comparación de Plan Anual de Contratación y Compras inicial y final vigencia 2019.
EMCALI EICE ESP por objetivo Estratégico Unidad de Negocios de Telecomunicaciones
Valores en pesos

Objetivo Estratégico	Valor Planeado 2019	Ítem Planeado	Valor Ejecutado 2019	Ítem Ejec.	Diferencia de valor	Diferencia cantidad de ítems	% de modificación
Aseguramiento del ingreso	80.000.000	1	80.000.000	1	0	0	0,00%
Captar y fidelizar clientes	10.674.777.000	20	9.962.205.000	20	-712.572.000	0	-6,70%
Desarrollar modelo de negocios	21.461.134.079	197	27.695.241.728	234	6.234.107.649	37	29,00%
Margen EBITDA	675.324.000	12	195.500.000	14	-479.824.000	2	-71,10%
Reconversión modelo de gestión y operación	280.000.000	1	280.000.000	1	0	0	0,00%
TOTAL GENERAL	**33.171.235.079**	**231**	**38.212.946.728**	**270**	**5.041.711.649**	**39**	**15,20%**

Fuente: Papel de trabajo de PACC Inicial y final vigencia 2019 de EMCALI EICE ESP

En la revisión efectuada de los archivos entregados por la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones se evidencia que, el ejercicio de planeación realizado por las áreas que se ve reflejado en la formulación y posterior ejecución del PACC, muestra una gran cantidad de modificaciones, en especial en fechas de radicación y solicitud de cambios de ítems, por lo anterior se concluye que el PACC no es útil como herramienta de planeación de procesos.

En el PACC vigencia 2019 no se planearon recursos para el objetivo estratégico T5 - Gestionar recursos o ingresos por medio de la formulación, implementación y cooperación en proyectos relacionados con el contexto nacional e internacional como por ejemplo ciudades inteligentes, economía digital, Smart Cities, entre otros.

La adquisición de bienes y servicios planeada es para prestar el servicio de banda ancha a 113.554 usuarios a diciembre 31 de 2018 y 109.947 a diciembre 31 de 2019, en el periodo se incrementaron; información contenida en el informe de gestión de EMCALI EICE ESP vigencia 2019.

HALLAZGO No. 5 ADMINISTRATIVO

En los archivos del plan anual de contratación y compras - PACC inicial y final de la vigencia 2019, entregados por EMCALI EICE ESP, se evidencia que la planeación realizada por la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones se cumple de manera parcial, como se refleja en la columna denominada "observaciones" en donde se relacionan las modificaciones, en especial en fechas de radicación, valores y solicitud de adicionar ítems, modificación de número de ítems que pasaron de 231 a 270, igualmente, se evidencia en los siguientes contratos de la muestra que las fechas incluidas en el Plan Anual de Contratación y compras para la prestación del servicio de internet Banda ancha referente a la fecha planeada para obtener el bien o servicio programado y la fecha en la cual se suscribió el contrato no se cumplen, como se refleja en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 6 CONTRATOS MUESTRA VERIFICACIÓN PACC

Ítem	Contrato No.	Valor	FECHA DE PROGRAMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO (Año, mes, día)	FECHA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO (Año, mes, día)	SE CUMPLE	
					SI	NO
1	CMA-1359-2018-400-OC-0896-2019	1.002.110.605	*	2019.04.02		
2	400-CS-0800-2019	999.101.342	2019.05.02	2019.02.25	X	
3	400-CS-0971-2019	986.449.910	2019.05.29	2019.05.13	X	
4	CMA-0996-2018-400-0C-0953-2019	799.995.659	2019.04.01	2019.04.26		X
5	400-OC-1432-2019	595.365.758	2019.03.04	2019.07.15		X
6	400-GT-CMA-1491-2016 / CMA-1491-2016-400-OC-1057-2019	477.767.516	*	2019-06.11		
7	400-OC-1471-2019	438.039.000	*	2019.07.26		
8	400-GT-CMA-RS-2-0857-2019	415.000.000	*	2019.03.22		
9	400-OC-1665-2019	319.999.951	2019.09.19	2019.10.03		X
10	400-OS-1450-2018	296.413.818	2018.07.02	2018.12-07		X
11	400-OS-0849-2019	271.462.705	2019.03.04	2019.10.20		X

Cuadro No. 6 CONTRATOS MUESTRA VERIFICACIÓN PACC						
12	4102-201900052	159.825.488	2019.11.03	2019.11.08	X	
13	4102-201900034	156.877.700	2019.05.27	2019.08.13		X
14	4108-201900005	131.162.121	2019.03.06	2019.10.21		X
15	4102-201900033	99.483.391	2019.06.29	2019.08.01	X	
16	4108-201900018	91.464.450	2019.08.14	2019.08.02	X	
17	4108-201900002	82.314.000	2019.03.06	2019.02.15	X	
18	CMA-1109-2018-4102-201900029	79.999.535	2019.08.14	2018.08.10	X	

Fuente: Papeles de trabajo confrontado con la información de PACC enviada por EMCALI EICE ESP

*Los campos referenciados con (*) corresponden a los contratos los cuales no fue posible obtener información de la fecha de programación en el PACC, debido a que no fue suministrada por parte de EMCALI EICE ESP los documentos en los cuales se refleja la línea de PACC al que pertenecen.

Lo que no se ajusta a lo establecido en el procedimiento interno: planear y evaluar la arquitectura de telecomunicaciones y conectividad, Código: 368PO1, versión 1 de marzo 30 de 2017, y su catálogo de procesos: Resolución 746 de 2018, macroproceso 04 "Prestación del servicio de Telecomunicaciones y conectividad".

La situación se presenta por presuntas debilidades en la planeación de los elementos e insumos previos y necesarios para el desarrollo e implementación de la arquitectura enfocada a la prestación de los servicios que la comunidad demande que deben incluirse en el plan anual de contratación y compras. lo anterior genera, múltiples modificaciones del tiempo de ejecución, valores, ajustes, y cambios de objetivos en los ítems, afectando la correcta planeación y el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad.

HALLAZGO No. 6 ADMINISTRATIVO.

A diciembre 31 de 2019, EMCALI EICE ESP no cuenta con un aplicativo que unifique las bases de datos de la UENT (SIGT) con el sistema comercial Open Smart Flex; adicionalmente, los archivos en Excel entregados por EMCALI EICE ESP, correspondientes al Plan Anual de Contratación y Compras inicial y final - vigencia 2019, no tienen campos similares que permite efectuar la revisión y determinar el porcentaje de cumplimiento, se requiere efectuar cálculos adicionales que pueden conllevar a errores.

Tabla No.10 **Estructura de los archivos en Excel del Plan Anual de Contratación y Compras vigencia 2019**	
Archivo PACC INICIAL	**Archivo PACC FINAL**
ÍTEM PACC	ITEM

Tabla No.10 Estructura de los archivos en Excel del Plan Anual de Contratación y Compras vigencia 2019	
Archivo PACC INICIAL	**Archivo PACC FINAL**
GERENCIA SOLICITANTE DEL PROCESO	NÚMERO DE PROCESO
OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (Descripción breve)	DESCRIPCIÓN
IMPUTACIÓN	GERENCIA
VALOR EN VIGENCIA 2019	OBJETIVO ESTRATÃ©GICO
VALOR EN VIGENCIA FUTURA	MODALIDAD DE SELECCIÓN
VALOR TOTAL (Incluido Vigencia Futura)	ESTADO
PLAZO DE EJECUCIÓN (Días) MES=30 AÑO=360	CONCEPTO DE GASTO
FECHA DE RADICACIÓN DEL PROCESO POR EL AREA USUARIA (aaaa-mm-dd)	VALOR EN LA VIGENCIA
FECHA EN LA QUE SE REQUIERE EL BIEN O SERVICIO (aaaa-mm-dd)	VIGENCIA FUTURA
OBSERVACIÓN GUENT	VALOR TOTAL
CODE	SALDO DEL VALOR TOTAL
TIEMPO ESTIMADO **MODALIDAD**	PLAZO
OBSERVACION GAE	FECHA EN LA QUE SE REQUIERE
GESTIONA GAE O SG	CATEGORÍA
TIPO DE GASTO	CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN
REQUIERE IM	DIAS PARA VENCIMIENTO
MODALIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
CONCEPTO DE GASTO	OBSERVACIONES
	LABEL_ANIO_PROCESO
	CÓDIGOS CDP
	REGISTROS PRESUPUESTALES
	GESTOR DE CONTRATACION
	SUPERVISOR

Fuente: Archivos en Excel de PACC inicial y final 2019, suministrados por EMCALI EICE ESP

Es deber de EMCALI EICE ESP, dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, articulo 2, literal E *"asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros" (…),* articulo 4, literal l *"establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten l agestión y el control".*

La situación se presenta, por presuntas debilidades en las actualizaciones de los sistemas operativos de la UENT y en la parametrización de los aplicativos de base de datos; generando duplicidad en la información, errores en la creación, estado de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, errores de instalación; situación que conlleva a inconsistencias en los reportes de información que genera la entidad. Referente al aplicativo de la programación del PACC al no contar con una herramienta efectiva que permita la distribución, el acceso seguro, sincronizado y en tiempo real, conlleva a reprocesos internos y la obtención de información veraz y oportuna.

5.1.5.2 Inventarios existentes:

EMCALI EICE ESP a través de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones para la prestación del servicio de Banda ancha, requiere de materiales y suministros, los cuales no se compran exclusivamente para este servicio. La entidad cuenta con un comité de inventarios que efectúa seguimiento a los bienes adquiridos teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Resolución No. 1000000172019 del 14 de noviembre de 2019, por la cual "*se establece la reglamentación para la administración, manejo, seguimiento y control de la propiedad, planta y equipos de EMCALI EICE ESP*", y que modificó la Resolución No. 1309 de diciembre de 2015, sobre la administración, manejo y control de los inventarios (capítulo 6, artículo 23).

El Comité de Inventarios de la Unidad Estratégica del negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, tiene como función:

- Establecer políticas de uso, traslado y rotación de elementos en las áreas.
- Revisar y analizar el informe de rotación depurado por el área de recursos físicos.
- Tomar decisiones sobre los elementos de menor rotación (más 12 meses y repuestos).
- Designar los responsables de las bajas que se decidan dentro del comité.
- Consolidar la información y dar reporte a las áreas de las decisiones.
- Depurar los elementos que se encuentren en el listado de inmovilizados.
- Revisar la información de los inmovilizados.
- Revisar el plan de compras de las áreas.

A diciembre 31 de 2019, el valor total registrado en almacén de bienes de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones es el siguiente:

Tabla No.11 Estado de bienes de Telecomunicaciones		
Diciembre 31 de 2019.		
Valores en pesos		
Estado	**Valor total**	**Porcentaje**
Normal	12.833.165.290	70,14%
Sin movimiento +6	1.374.067.027	7,51%

Tabla No.11 Estado de bienes de Telecomunicaciones		
Diciembre 31 de 2019.		
Valores en pesos		
Sin movimiento +12	707.391.500	3,87%
Inmovilizada excepción	3.380.721.907	18,48%
TOTAL	**18.295.345.723**	**100,00%**

Fuente: Archivos entregados por la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones.

A diciembre 31 de 2019, se evidencia incremento del 91% de los artículos sin movimiento más de 6 y 12 meses (inmovilizados), que corresponde al 11.38% del total de bienes en Almacén:

Tabla No.12 Sin movimiento más de 6 y 12 meses de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones				
Valores en pesos				
Concepto	**2018**	**2019**	**Variación**	**% de variación**
Artículos sin movimiento más de 6 y 12 meses.	1.087.611.387	2.081.458.526	993.847.139	91%
TOTAL	**1.087.613.405,00**	**2.081.460.545,00**	**993.847.139,00**	**91%**

Fuente: Archivos entregados por la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones.

HALLAZGO No.7 ADMINISTRATIVO, CON PRESUNTA INCIDENCIA DISCIPLINARIA

Se evidenció en el archivo denominado "INF EXCEL INVETARIO INMOV", entregado por funcionarios de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, que hay insumos o materiales adquiridos que presentan una rotación de "sin movimiento más de 12 meses" y algunos se encuentran en el almacén más de cuatro años, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Tabla No. 13 Elementos sin rotación más de 12 meses - Vigencia 2019							
Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones							
Valores en pesos							
Ítem	Articulo	Nombre Articulo	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unit	Valor Resumen	Estado
1	144260000395	SET TOP BOXES (STB) MODELO B860H CON SISTEMA OPERATIVO DE ANDROID Y SERVICIOS DE INSTALACION, COMISIONAMIENTO, PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO	UNIDAD	768	283058	217.388.630	SIN MOVIMIENTO +12
2	144900000071	ROUTER CISCO ISR 4331	UNIDAD	10	7782600	77.826.000	SIN MOVIMIENTO +12
3	144210040030	MODEMS SHDSL PUERTO LAN ZTE	UNIDAD	244	302259	73.751.316	SIN MOVIMIENTO +12
4	258193302014	EQUIPO EXFO MAXTESTER 635 SMARTER COPPER QUALIFICATION AND XDSL PERFOMANCE VERIFICACION	UNIDAD	2	22932032	45.864.064	SIN MOVIMIENTO +12
5	144090010314	VDLE - 32-CHANNEL VDSL2 BOARD(WITH 600 OHM SPLITTER)	UNIDAD	18	2017037	36.306.665	SIN MOVIMIENTO +12
6	258191550550	DEVANADORA PARA CABLE AEREO MODELO -S- (500)	UNIDAD	2	17838100	35.676.200	SIN MOVIMIENTO +12
7	144210040244	TARJETA DE 32 PUERTOS ADSL2+ (ASTGC)	UNIDAD	28	886321	24.816.994	SIN MOVIMIENTO +12
8	144090010705	MINI OTDR	UNIDAD	1	19.000.000	19.000.000	SIN MOVIMIENTO +12
9	144080000014	CABLE FIBRA OPTICA DE 96 HILOS	METROS LINEALES	744	20.664	15.374.297	SIN MOVIMIENTO +12

Tabla No. 13 Elementos sin rotación más de 12 meses - Vigencia 2019							
Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones							
Valores en pesos							
Ítem	Articulo	Nombre Articulo	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unit	Valor Resumen	Estado
10	144090010389	CPEs VDSL2 ZXDSL 931 CII ZTE, 1 Adaptador AC 12V, 1 splitter, 2 cables Rj11, 1 cable Rj45	UNIDAD	50	305.073	15.253.652	SIN MOVIMIENTO +12
11	144210040030	MODEMS SHDSL PUERTO LAN ZTE	UNIDAD	50	302.259	15.112.975	SIN MOVIMIENTO +12
12	288324500700	LECTOR BIOMETRICO V-STATION MARCA BIOSCRYPT	UNIDAD	1	12.504.800	12.504.800	SIN MOVIMIENTO +12
13	258238805051	BOMBA HIDRAULICO PARA EQUIPO DE EMPALME	UNIDAD	6	1.720.280	10.321.680	SIN MOVIMIENTO +12
14	144210010056	CARGADOR DE BATERIA 24 VOL	UNIDAD	12	783.000	9.396.000	SIN MOVIMIENTO +12
15	288327722507	UPS DE 6 KVA CON BANCO DE BATERIAS 15 MINUTOS DE AUTONOMIA	UNIDAD	1	8.694.460	8.694.460	SIN MOVIMIENTO +12 más de 4 años en almacén
16	144090010089	BLOQUE DE MDF REGLETA LADO PLANTA FT2-91 ZTE	UNIDAD	80	14.078	1.126.221	SIN MOVIMIENTO +12 más de 4 años en almacén
TOTAL						618.413.952	

Fuente: Informe de Almacén, rotación de inventario elementos de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones a diciembre 31 de 2019.

Incumpliendo lo establecido en la Resolución No. 1000000172019 del 14 de noviembre de 2019 expedida por el sujeto de control, por la cual se establece la reglamentación para la administración, manejo, seguimiento y control de la propiedad, planta y equipos de EMCALI EICE ESP, además de los principios Constitucionales artículo 209, articulo 3 de Ley 489 de 1998, en especial la eficiencia, eficacia y economía, incurriendo posiblemente en las conductas descritas en el numeral 1 del artículo 34 y 1 y 2 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

Lo anterior presuntamente por falta de control y seguimiento a los insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio de Telecomunicaciones, generando costos por la administración, vigilancia y seguros de los bienes.

Si bien, los bienes inmovilizados podrían constituir un detrimento patrimonial con ocasión a que su determinación requiere practicar pruebas de auditoría de mayor complejidad y alcance del proceso, será abordada mediante auditoria especial de fiscalización de atención de denuncia fiscal - requerimiento ciudadano 424- 2020.

5.1.5.3 Mantenimiento de la infraestructura:

En el tema de las inversiones realizadas para la vigencia 2019 por parte de EMCALI EICE ESP, para el mantenimiento a la infraestructura de prestación del servicio de internet banda ancha, según la información enviada se observan contratos entre mano de obra, adquisición de materiales, equipo y herramienta, pero no de manera exclusiva para internet banda ancha, lo cual no permite establecer de manera específica la inversión realizada en este ítem.

En el tema de la infraestructura, EMCALI EICE ESP actualmente cuenta con nivel de redes de acceso (sectores consolidados de la ciudad de Cali y zonas de influencia), transporte, core y borde para atender la prestación del servicio de Internet banda ancha solicitada por los clientes y/o interesados. Paralelamente se están planeando proyectos de ampliación y actualización en la red de core y borde del servicio de Internet.

Igualmente, la UENT de EMCALI EICE ESP cuenta con un millón de metros lineales de infraestructura canalizada (ductería para instalación de redes) en los sectores consolidados de la ciudad de Cali y algunos de Jamundí.

Para los nuevos sectores de expansión urbanística de los municipios de Cali y Jamundí, EMCALI EICE ESP tiene planeada la construcción de canalizaciones nuevas hasta los puntos de ingreso a cada sitio; respecto a Infraestructura aérea (postes), EMCALI EICE ESP posee 4.300 postes para su uso y el resto usa la infraestructura de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía – UENE.

En el tema de Mantenimiento preventivo, la Dirección Operativa Equipos realiza el mantenimiento a la infraestructura y cuenta con un plan operativo que incluye las actividades de la red de acceso por la cual se transportan los servicios de voz e internet y tv.

A continuación, se presenta el plan preventivo realizado en la vigencia 2019:

Tabla No. 14 – Plan mantenimientos preventivos, vigencia 2019													
		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Sistema de puesta a tierra	100 %	102	96	122	117	115	114	135	127	132	123	153	134
Adecuación de armarios		541	565	564	615	597	605	584	586	587	601	608	590
Mantenimiento de red monitoreada		785	815	746	817	867	415	254	253	268	307	274	271
Higienización y servicios especiales		33	44	29	39	39	40	45	38	16	15	26	28
Mantenimiento de tapas de seguridad		0	0	0	0	0	60	85	85	0	0	0	0
Total	**1000**	**1461**	**1520**	**1461**	**1588**	**1618**	**1234**	**1103**	**1089**	**1003**	**1046**	**1061**	**1023**
% cumplimiento de la meta		**146 %**	**152%**	**146 %**	**159 %**	**162 %**	**123 %**	**110 %**	**109%**	**100%**	**105%**	**106%**	**102**

Fuente: Archivos en Excel de PACC inicial y final 2019, suministrados por EMCALI EICE ESP

Este mantenimiento se realiza con una programación mensual para la revisión de los equipos apoyo, de Multiacceso y de Multiservicios en un año, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

Se evidencian quejas por demoras en el arreglo de los daños, con retrasos hasta de ocho (8) días, lo que presuntamente demuestra que los mantenimientos tanto preventivos como correctivos no están siendo efectivos.
Estos dos mantenimientos son relacionados en el seguimiento que realiza el Departamento de planeación trimestralmente dentro del plan de acción de la UENT.

EMCALI ICE ESP cuenta con una red multiservicios, es decir que, tiene una plataforma sobre la cual fluyen todos los servicios, tanto de voz, televisión como de Internet y todos son fundamentales y soporte para la operación de los servicios y en especial de Internet.

En términos de inversión, durante la vigencia 2019 se ejecutó para equipos lo siguiente:

Cuadro No.7				
Contratos inversión vigencia 2019				
Ítem	**Objeto de contratación**	**Valor contratado**	**Observaciones**	**No. De contrato**
1	Suministro e instalación de banco de baterías grupo 1	$ 1.002.110.605,00	Bancos de baterías	Contrato Marco: CMA-1359-2018-400-OC-0896-2019 RP: 103-201903400 ($ 1.002.110.605) Orden de compra No. 400-OC-0928-2019 derivada de contrato marco No. 900-CMA-1359-2018
2	Suministro de repuestos para equipos OUTDOOR ZTE potencia y fuerza	$ 999.101.342	Baterías de hierro litio ZTE	Contrato No. 400-CS-0800-2019 RP: 103-201902914
3	Suministro de baterías de 12 voltios 10 AMP para UPS	$ 49.987.497	Baterías de 10 V	CMA-1440-2018R1-4102-201900003
4	Suministro e instalación de sistemas de suministro de energía de rectificadores de tecnología digital y suministro de módulos inversores	$ 595.365.758	Inversores y rectificadores	Orden de compra: 400-OC-1432-2019 RP: 103-201905560
5	Adquisición de módulos y tarjetas para la operación del acceso y core para la dirección operativa de equipos	$ 438.039.000	Tarjetería, chasis de rectificadores	Orden de compra: 400-OC-1471-2019 RP: 103-201905700
6	Suministro de elementos e instalación para control de acceso industrial y sensorización	$ 79.998.820,00	Sensorización	Orden de compra No. 400-OC-1607-2019 RP: 103-201906403
7	Suministro e instalación de baterías para dar respaldo eléctrico en las centrales telefónicas	$ 145.086.721,00	Baterías	Orden de compra: CMA-1359-2018-OC-4102-201900035 (Tronex SAS) RP: 115-201906030
TOTAL		**$ 3.309.689.743**		

Fuente: Papeles de trabajo confrontado con la información de PACC enviada por EMCALI EICE ESP

A continuación, se detallan los contratos de soporte ejecutados durante la vigencia 2019 y que no solo respaldan la operación de Internet, sino también la de Telefonía, Televisión y servicios corporativos:

Cuadro No. 8 Contratos soporte vigencia 2019			
Ítem	No. De contrato	Objeto	Valor
1	4108-201900003 RP: 115-201902921	prestación de servicios de licenciamiento de software de las suites CPANEL	$ 8.496.600,00
2	4108-201900012 RP: 115-201903694	Renovación, soporte y actualización con fabricante sevana factor, medición R para presentar soporte a la CRC. .	$ 23.205.000,00
3	4108-201900009 RP: 115-201903453	renovación y actualización de las licencias de los dos (2) firewall xg-550-enterprise guard with enhanced support - por 1 año, que permiten tener operativa la plataforma de seguridad para usuarios de las 40 zonas wifi del municipio de Santiago de Cali cumpliendo con las regulaciones exigidas por el MINTIC.	$ 39.039.968,00
4	4108-201900004 RP: 115-201903039	Renovación y actualización de la plataforma de portal cautivo para la gestión de usuarios de las zonas wifi vía web de las sedes educativas oficiales del municipio de yumbo	$ 7.743.009,00
5	400-PS-1428-2018	Prestación de servicios de soporte, actualización y licenciamiento que incluya atención de emergencias 7X24, reemplazo de tarjetas electrónicas, como la aplicación de release y parches de software y firmware, servicios de actualización de todos los equipos y elementos que componen las plataformas de las plataformas de acceso, wirless y core	$ 2.875.367.774,00
6	400-CM-1398-2018	Prestación de servicios de soporte técnico , actualización y mantenimiento que incluya atención de emergencias 724 , reemplazo de tarjetas electrónicas , así como la aplicación de release , parches de software PATCH, PFTS y firmware liberados por ZTE y los demás fabricantes de equipos suministrados por ZTE que hagan parte de la infraestructura que componen las capas de acceso, core, control y transporte, con sus respectivos sistemas de gestión, de la red de próxima generación red multiservicios provista pos ZTE que apoyan la prestación de los servicios de internet, televisión y telefonía.	$ 3.777.306.869,00
7	400-PS-1045-2018	Prestar los servicios y ejecutar los servicios de soporte técnico de carácter informático que aplican, respecto del software licenciado NGN MANGER suite GERTEL las cuales son i soporte 7x24, II actualización a nuevas versiones, III mantenimiento preventivo y correctivo, V activación, configuración e implementación, v documentar y dar capacitación técnica de la solución.	$ 799.161.351,00
8	400-PS-1042-2018	Soporte técnico de la plataforma SIPLEX MANAGEMENT, así como su mantenimiento preventivo y correctivo, renovación del licenciamiento, aplicación de releases y parches de software y firmware de todos los equipos y elementos que componen la plataforma la cual soporta el sistema de gestión de pruebas y el sistema de gestión de reportes de fallas de los servicios provistos por la red multiservicios de EMCALI.	$ 759.110.384,00

Cuadro No. 8 Contratos soporte vigencia 2019			
Ítem	No. De contrato	Objeto	Valor
9	400-PS-1763-2019	soporte y mantenimiento técnico especializado para los data center de limonar y san fernando de EMCALI EICE ESP.	$ 335.322.279,00
10	400-OS-1450-2018	soporte técnico, actualización y mantenimiento plataforma de gestión de redes de acceso wifi.	$ 296.413.818,00
11	400-PS-1442-2018	Prestación de servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento que incluya atención de emergencias 7X24, así como la ampliación de release, parches de software y firmware liberados por el fabricante de los router juniper mx480 que hacen parte de los equipos de borde que interconectan los canales internacionales de EMCALI EICE ESP.	$ 455.902.340,00
12	400-OS-0995-2019 RP: 103-201904101	Renovación de licencias y soporte técnico de firewall de nueva generación NGFW FORTIGATE 3240 c master FG EMCALI guabito y SLAVEFG EMCALI colon.	$ 195.186.025,00
13	4108-201900005 RP: 115-201903070	Soporte técnico y actualización de software plataforma DNS nonimum cahe server 7x, ANS, configuración manager última versión y SPS content compliance para los data certers de limonar y san fernando.	$ 131.162.121,00
14	400-OS-0843-2019 RP: 103-201903117	soporte técnico para los servicios de la plataforma AAA autenticación, autorización, accounting aleppo	$ 380.304.082,00
15	400-OS-0849-2019 RP: 103-201903135	soporte técnico 724365, actualización a la última versión, garantía y mantenimiento de hardware de la solución webcontent optenet legal FILTER respecto a las soluciones content protector BGP control de pornografía infantil y mail secure antivirus, antispam in OUT y ANTIPHISHING	$ 271.462.705,00
16	400-OS-0918-2019 RP: 103-201903474	adquisición de la extensión de la garantía y el mantenimiento preventivo de ups, los aires acondicionados, los equipos de monitoreo, y las plantas electrónicas marca olimpian	$ 113.025.680,00
17	4108-201900003 RP: 115-201902921	Prestación de servicios de licenciamiento de software de las suites CPNAL y renovación y/o actualización de la licencia de software de la suite sur email.	$ 8.496.600,00
18	4108-201900007 RP: 115-201903158	renovación yo actualización del licenciamiento de sofware medidor de velocidad netgauge speed test de ookla	$ 10.134.358,00

Fuente: papeles de trabajo, información enviada por EMCALI EICE ESP.

La comisión de auditoría identificó como un riesgo que, la infraestructura con la que se cuenta para prestar el servicio de internet banda ancha podría ser insuficiente u obsoleta, por lo cual la dirección operativa de equipos, respondió que anualmente informa al Departamento de planeación y a la dirección de ingeniería, sobre los equipos y plataformas que están próximas a entrar en estado EOL y EOS (Fin de producción y fin de soporte), y de acuerdo con la información obtenida de los fabricantes, se determina si es necesario hacer ajustes o cambios tecnológicos para así, incorporarlos en el plan de inversiones de la siguiente vigencia, acorde con los presupuestos requeridos para ejecutar las inversiones.

De manera que el plan de reposición se elabora desde el departamento de planeación con el insumo dado.

Respecto a las políticas de comercialización y ventas, para la prestación del servicio de internet banda ancha, EMCALI EICE ESP, durante los primeros 7 meses del año, realizó campañas y promociones que permitieron alcanzar resultados comerciales, sin embargo, al disponer de una infraestructura en cobre de un 95% y en fibra óptica de un 5% en toda la ciudad, la red de cobre que es la que más participación tiene, es muy antigua y presenta problemas de conectividad, causando que al momento de la instalación no se logre entregar al usuario el servicio solicitado, por esta situación se pierde en promedio un 30% de las ventas que se realizan a través de los canales PAP, TMK, y centros de atención.

En el mes de agosto de 2019 la empresa decidió cambiar la estrategia a fibra óptica y concentró las tarifas y precios a esta tecnología y todo el recurso humano a vender este servicio. Esta decisión hace que las ventas disminuyan dado que el como medio de transmisión no permite llegar a más de 25 megas en el uso de datos y la competencia ofrece más de 80 megas a precios económicos, lo que le resta competitividad a la empresa.

En conclusión, los recursos económicos invertidos para el mantenimiento de la infraestructura de prestación del servicio de internet banda ancha no son suficientes para garantizar cobertura, calidad y continuidad del servicio, factores externos de robo y vandalismo, afectan la continuidad del servicio, además de demandar recursos humanos y de materiales para atender estos eventos que terminan siendo escasos para EMCALI EICE ESP.

Los contratos de soporte son vitales para la operación y garantizar la disponibilidad de los servicios.

HALLAZGO No.8 ADMINISTRATIVO.

En la revisión de los proyectos de inversión de la vigencia 2019 de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, se observó que los objetivos de los proyectos ejecutados no están orientados a modernizar la infraestructura de redes para la prestación del servicio de internet.

Lo que no se ajusta a los principios orientadores establecidos la Resolución CRC 5111 de 2017, artículo 2.1.1.2.3. "*Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación",* igualmente los lineamientos en el plan de acción y el plan estratégico 2018-2023.

Lo anterior, por posibles debilidades de planeación en la asignación de los recursos a los proyectos de modernización de redes; generando que EMCALI EICE ESP no esté a la vanguardia del mercado y al nivel de la competencia.

5.1.6 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4.2.6

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.6
Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

5.1.6.1 Estatuto anticorrupción

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", incorpora herramientas para prevenir y atacar la corrupción.

EMCALI EICE ESP tiene establecidos los siguientes riesgos de corrupción:

Tabla No.14 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR EMCALI EICE ESP		
ITEM	**RIESGO**	**ACTIVIDAD DE CONTROL**
1	Posibilidad de recibir cualquier beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de alterar los resultados de la gestión del Negocio.	El Departamento administrativo y financiero trimestralmente revisara la información consignada en los diferentes informes comparándola con las fuentes de información primarias (bases de datos) con el fin de garantizar la homogeneidad y confiabilidad en la información reportada, por medio de un comité de área funcional de administración de la información el cual deberá consignar en un formato si los resultados a los indicadores y variables financieras, comerciales y técnicas corresponden a la información suministrada con anterioridad.
2	Posibilidad de recibir o pedir dádivas a beneficio propio o de terceros con el propósito de alterar las funciones del proceso de reparación de un servicio.	Capacitaciones, socialización y sensibilizaciones llevadas a cabo por parte de la Dirección de Control Disciplinario sobre la Ley 734 Código único disciplinario, código de Ética y código penal frente al delito de Concusión y cohecho con frecuencia anual. De la misma forma para los contratistas el supervisor de cada contrato debe solicitar el cumplimiento del código.
		Revisión y atención de PQR´S referente a temas de corrupción por parte de los funcionarios, cada vez que se presente. Actividad que realizara el ingeniero de planta externa del departamento al cual pertenezca el caso.
		Efectuar muestreos trimestrales, mediante consulta al cliente acerca del servicio recibido

Tabla No.14 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR EMCALI EICE ESP		
ITEM	**RIESGO**	**ACTIVIDAD DE CONTROL**
3	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de hurtar materiales, equipos y herramientas.	Capacitaciones, socialización y sensibilizaciones llevadas a cabo por parte de la Dirección de Control Disciplinario sobre la Ley 734 Código único disciplinario, código de Ética y código penal frente al delito de concusión y cohecho con frecuencia anual. De la misma forma para los contratistas el supervisor de cada contrato debe solicitar el cumplimiento del código.
		Instaurar denuncias ante la fiscalía frente a cada caso de hurto de cable de cobre donde se halle en flagrancia al presunto ladrón.
		Realización de diferentes filtros de autorización de retiros de material de almacén para la operación, así como para la devolución a bodega de transito de inservibles el material cable de cobre retirado cuando se realiza un cambio de sección, según formato diseñado para tal fin.
		Expedición de órdenes de trabajo diarias donde se especifica cantidad, tipo de material (cable y alambre) y dirección donde se instalará, según lo descrito en la planilla del localizador y en la orden de trabajo del reparador. Posteriormente se realiza verificación en el sitio por el supervisor o interventor del grupo de trabajo del material utilizado.
4	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros con los fines de realizar reactivación o reconexión de un servicio no autorizado en la información comercial y realizar o permitir conexiones de servicios no autorizadas, con condiciones diferentes a las contratadas.	El líder del área funcional de Gestión garantizara que los sistemas de gestión estén operando correctamente, mediante la realización mensual de las rutinas de mantenimiento preventivo. En caso de que exista algún inconveniente para la realización de las rutinas, será escalado al Jefe de Depto. de Multiservicios para tomar acciones. La evidencia queda en los informes trimestrales
		El líder del área funcional de Gestión reportará al Departamento de Facturación en caso de encontrar inconsistencias, esto mediante la revisión de las solicitudes de inconsistencias reportadas por los sistemas. La evidencia queda en los informes generados por el área
		Los líderes de las áreas funcionales del Departamento de Multiservicios, (Gestión, Nodo e Iptv) garantizaran que se legalice el servicio realmente contratado, mediante la realización de las rutinas correspondientes. En caso de que exista algún inconveniente para la realización de las rutinas, será escalado al Jefe de Depto. de Multiservicios para tomar acciones. La evidencia queda en los informes trimestrales

Tabla No.14 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR EMCALI EICE ESP		
ITEM	RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL
5	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros con los fines de hurtar equipos como baterías, aires acondicionados, tarjetas de centrales, entre otras	Los líderes de las áreas funcionales de los Departamentos de Multiservicios, Equipos de Apoyo y Multiacceso reportaran al Departamento de Seguridad de la empresa los hurtos presentados. En caso de presentarse alguna novedad, se hacen los reportes correspondientes. La evidencia queda en los oficios.
		Solicitud al Depto. de Control Disciplinario charlas sobre ética
		Los líderes de las áreas funcionales de los Departamentos de Multiservicios, Equipos de Apoyo y Multiacceso gestionaran en las diferentes centrales los accesos requeridos para que los funcionarios realicen los mantenimientos por medio de oficios. En caso de presentarse alguna novedad, se hacen los reportes correspondientes. La evidencia queda en los oficios, en el módulo de apertura de los equipos OUTDOOR, en las bitácoras del personal de seguridad de las plantas y en las órdenes de trabajo de los mantenimientos.
6	Posibilidad de recibir o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con los fines de; no actualizar debidamente las ordenes cumplidas para servicios corporativos y darles un uso indebido a las bases de datos de clientes, (LEY DE HABEAS DATA).	1. El coordinador (por segmento) canal comercial quincenalmente, revisara y actualizara las órdenes cumplidas facturadas, aplicando acciones correctivas cuando sea necesario, mediante la solicitud de informes de ventas, instalación y cumplimiento, solicitara a los vendedores informes semanales los cuales contienen información relativa al aspecto de la orden registrada. Con el fin de determinar tiempos de facturación de ordenes cumplidas registradas, comportamiento de las ordenes en un periodo estimado.
		2. El coordinador (por segmento) canal comercial mensualmente establecerá la política de seguridad manejo de base de datos, identificando la veracidad de la información, identificación de datos sensibles y críticos, el cómo se almacenará la información. Con el propósito de blindar la información y reducir toda posible fuga de información.
		3. El coordinador (por segmento) canal comercial mensualmente fomentara las buenas prácticas empresariales, por medio de reuniones, charlas, con el fin de promover la cultura anticorrupción y valores éticos, sentido de pertenencia.

Tabla No.14 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR EMCALI EICE ESP		
ITEM	RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL
7	Posibilidad de recibir o aceptar dadivas a nombre propio o de terceros con los propósitos de, tener un indebido comportamiento en la ejecución de ajustes y descuentos de manera irregular (descontar valores de facturas) que no poseen soportes y a clientes no autorizados, también el hecho de realizar y/o permitir ventas sin cumplir los protocolos y políticas establecidas.	1. El coordinador canal comercial (por segmento) periódicamente se reunirá con su grupo de apoyo, para discutir las acciones de seguimiento a emplear, realizará la supervisión de todas transacciones que requieran la implementación de descuentos en base a la política de descuentos prestablecida. Como evidencia actas de reuniones y el informe de contratos con transacciones aprobadas.
		2. El coordinador (por segmento) canal comercial periódicamente fomentara las buenas prácticas empresariales, por medio de reuniones, charlas, con el fin de promover la cultura anticorrupción y valores éticos, sentido de pertenencia.

Fuente: información suministrados por EMCALI EICE ESP

En el marco de la Auditoria de Cumplimiento, la comisión formuló preguntas acordes para identificar y evaluar los controles a riesgos de fraude; a continuación, se presentan los que se identificaron y la respuesta del ente que fue verificada sobre el control que se realiza:

Cuadro No.9 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR la CGSC		
ITEM	RIESGO	CONTROL
1	Prestación del servicio de banda ancha con una capacidad inferior a la exigida en la regulación	Los planes ofrecidos están diseñados acorde con lo establecido en la regulación vigente.
2	Los residuos eléctricos y electrónicos de la prestación de los servicios son vendidos a un tercero, en beneficio de algún funcionario.	De acuerdo a lo establecido mediante las resoluciones vigentes emitidas por la GAGHA (Resolución 1000000172019 de noviembre 14 de 2019) y las disposiciones oficiales de la Dirección de Gestión Ambiental, se hace control y seguimiento de todos los elementos ya que EMCALI EICE ESP debe reportar sus residuos y la disposición final de ellos
3	Cobro a los usuarios para beneficio personal de un servicio al cual tienen derecho.	Todo servicio instalado reposa en las plataformas y sistemas de información y producto de ellos es la factura.
4	Suministro de la base de datos de clientes a otras instituciones a cambio de beneficios económicos o materiales.	Los sistemas de información reportan los movimientos que realizan los funcionarios dentro de las plataformas.

Cuadro No.9 - RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR la CGSC		
ITEM	**RIESGO**	**CONTROL**
5	Sustracción de equipos de los almacenes para instalarlos ilegalmente a cambio de dadivas.	Los elementos y/o equipos y/o activos deben salir a través del sistema de recursos físicos, el cual solicita el ingreso de unos campos para el control de los elementos a instalar, así como la aprobación de las salidas a través de los jefes de departamento y directores como soporte a una orden de servicio y/u orden de instalación y/u orden de trabajo.

Fuente: Papeles de trabajo

De la revisión realizada se verificó que, el manejo de los residuos tecnológicos de la prestación del servicio de internet banda ancha, tienen un control en las actas aportadas por el almacén que permiten revisar los reportes y constancias de su existencia, así mismo los reportes de los residuos al Ministerio y la disposición final de ellos demostradas en las certificaciones entregadas por el contratista LITO SAS.

Respecto al riesgo del cobro a los usuarios para beneficio personal de un servicio, se verificó que las plataformas y los sistemas de información permiten evidenciar la trazabilidad de los cobros, al igual que el suministro de información de la base de datos.

Por lo cual se concluye que, no se evidenció la materialización de ninguno de los riesgos de fraude o corrupción definidos tanto por el ente como los formulados desde el proceso de la planeación de esta auditoría.

PAULA ISABEL RAMÍREZ CAICEDO
Directora Técnica ante EMCALI

LOREN MONTEALEGRE BUENO
Auditor Fiscal II - Líder de auditoría

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Loren Montealegre Bueno	Auditor Fiscal II - Líder	
Revisó	Paula Isabel Ramírez Caicedo	Directora Técnica Ante EMCALI-Supervisora	
Aprobó	María Fernanda Ayala Zapata	Contralora General de Santiago de Cali	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

6 RESUMEN DE HALLAZGOS

Cuadro No.10 Relación de hallazgos		
TIPO DE HALLAZGO	**CANTIDAD**	**Valor en pesos**
Administrativos	8	-
disciplinarios	2	-
Fiscales	0	$ 0
Sancionatorios	0	
penales	0	-

7 ANEXOS

RESPUESTA DE EMCALI EICE ESP AL INFORME PRELIMINAR

ANÁLISIS DE LA CONTRADICCIÓN

- **OBSERVACIÓN No.1** Administrativa, con presunta incidencia disciplinaria

Al revisar expediente de queja No. 99999999, se evidenció que el número asignado correspondía a clasificación interna para los asuntos de los cuales no se conoce su trámite, ubicación y por consiguiente sin respuesta al cliente. La comisión auditora realizó una consulta al listado del universo de la muestra, encontrando otros cuatro (4) expedientes en la misma situación.

Lo que quebranta artículo 23 constitucional y artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, al no garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición de sus usuarios, máxime si tal omisión impacta la eficiente prestación del servicio y los derechos que le asisten de reclamación al usuario.

Lo que pudo ocasionarse por debilidades en las herramientas de control que incrementa, lo que conlleva además del quebramiento del derecho fundamental a una prestación deficiente del servicio que impacta negativamente en la satisfacción de los clientes constituyéndose una presunta falta disciplinaria de acuerdo con los numerales 1 y 2 de los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Amanda Borrero Hurtado- Asistente Especializado Unidad de Atención Escrita Emcali.

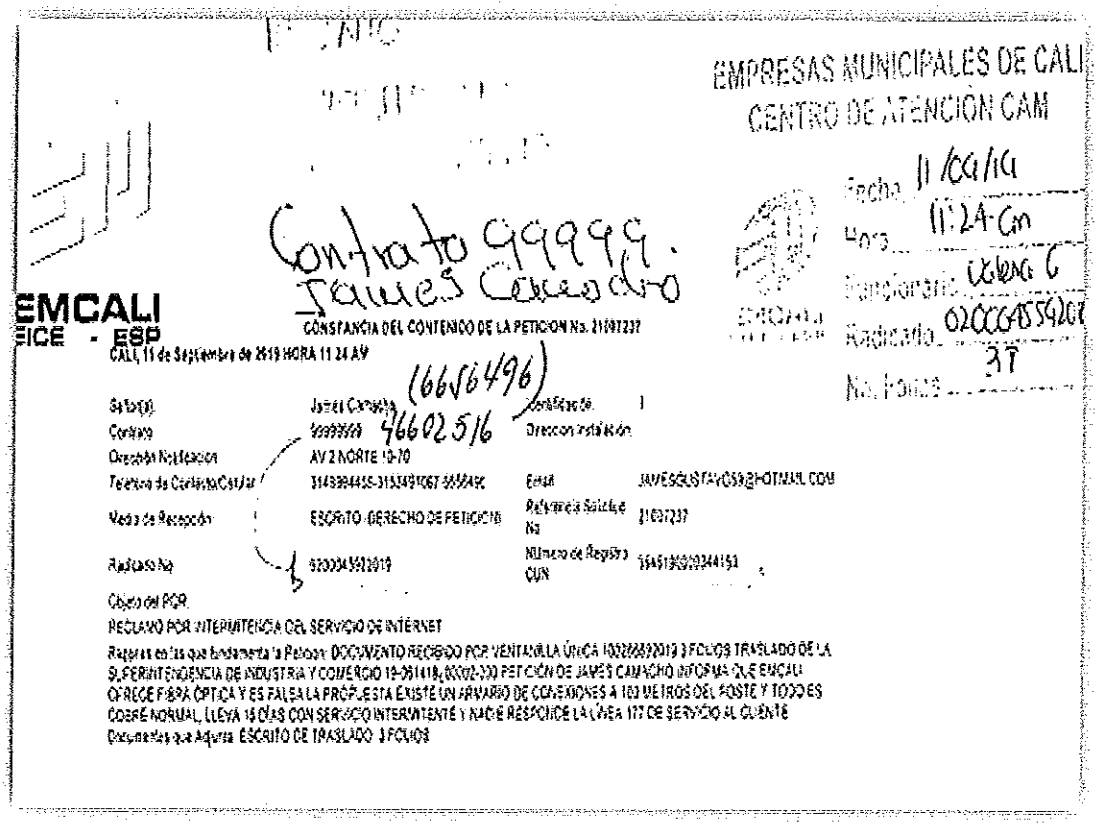
Con respecto con la Observación 1, referencian que, al expediente de queja, con asignación 99999999, en el cual referencia que no se dio atención quebrantándose el artículo 23 de la Constitución Nacional, es necesario aclarar que, a todas las peticiones, quejas o reclamos, en los cuales el cliente no informa el # del Contrato sobre el cual reclama, le es asociado esta numeración y se atiende dicha petición, teniendo en cuenta el # de solicitud y radicados asociados.
Para el caso objeto de la observación, en correo enviado por la señorita Laura Catalina Oviedo Arrieta, el 5 de noviembre dirigido al señor Jaime Suarez Cuevas, se le solicitó que especificara el No. De solicitud o radicado del expediente referido, teniendo en cuenta que la descripción o contrato No. 99999999, contenía innumerables PQRs, lo cual hacía difícil o no posible la consecución y envío del expediente requerido, solicitud que no fue atendida por el señor Suarez Cuevas, ni vía correo, ni vía telefónica en comunicación con la

funcionaria Laura Catalina. Es por ello que entiendo cómo manifiesta el Auditor que revisó el expediente si no se le suministró por lo descrito anteriormente.

Ahora bien, es necesario aclarar nuevamente que todas las PQRs, recepcionadas en esta área, son atendidas en los términos que establece la Ley, teniendo en cuenta el trámite que le corresponda, y, como ya se aclaró, las registradas sin número de contrato, son atendidas teniendo en cuenta el No. de registro de su solicitud.

Para el caso concreto, se efectuó una investigación exhaustiva el día de hoy, en las bases de datos (CNCRM), por parte de la Ingeniera Martha Lucía Páez, para determinar el No. de solicitud y ubicar el expediente respectivo y demostrar que no se transgrede norma alguna, ni el debido proceso a nuestros clientes y usuarios. Además. En el adjunto se puede evidenciar que la solicitud No. 21007237 con radicado No. 6200045922019 y CUN 3545190000344160 que tiene asociado como No. de Contrato 99999999 a nombre del señor James Camacho de fecha 11 de septiembre de 2019, fue la misma solicitud atendida el día 2 de octubre de 2019, asociándole el No. de Contrato 46602516, línea Telefónica 6656496.

Solicitud No. 21007237



EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI
CENTRO DE ATENCIÓN CAM
Fecha 11/09/19
Hora 11:24 Am
Funcionario [illegible]
Radicado 020000459220[illegible]
No. Folios 3T

Contrato 99999999.
James Camacho

EMCALI
EICE - ESP

CONSTANCIA DEL CONTENIDO DE LA PETICION No. 21007237

CALI, 11 de Septiembre de 2019 HORA 11:24 AM

(6656496)

Solicitud	James Camacho	Identificación	
Contrato	99999999 46602516	Dirección Instalación	
Dirección Notificación	AV 2 NORTE 19-70		
Teléfono de Contacto/Celular	3163884435-3153491067 3655496	Email	JAMESGUSTAVO59@HOTMAIL.COM
Medio de Recepción	ESCRITO -DERECHO DE PETICION	Referencia Solicitud No	21007237
Radicado No	6200045922019	Número de Registro CUN	3545190000344160

Objeto del PQR:
RECLAMO POR INTERMITENCIA DEL SERVICIO DE INTERNET

Relatos en los que fundamenta la Petición: DOCUMENTO RECIBIDO POR VENTANILLA ÚNICA 1002/09/2019 3 FOLIOS TRASLADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 19-251418-00002-200 PETICIÓN DE JAMES CAMACHO INFORMA QUE EMCALI OFRECE FIBRA ÓPTICA Y ES FALSA LA PROPUESTA EXISTE UN ARMARIO DE CONEXIONES A 100 METROS DEL POSTE Y TODO ES COBRE NORMAL, LLEVA 15 DÍAS CON SERVICIO INTERMITENTE Y NADIE RESPONDE LA ÁREA 177 DE SERVICIO AL CLIENTE

Documentos que Adjunta: ESCRITO DE TRASLADO 3 FOLIOS

Respuesta 620.5.4-DAC-21007237-19

EMCALI
EICE - ESP

Santiago de Cali, 2 de octubre de 2019
620.5.4-DAC-21007237 -19

Señor
James Camacho
jamesgustavo59@hotmail.com
Calle 48 Norte # Av. 3 – 93 Apto 201
Teléfono contacto 3148894455-3153491067
Santiago de Cali

Contrato 46602516 (6656496)
CUN #3545190000344160
Radicado #6200045922019

Asunto: Se queja por mal servicio y engaño por servicio con cobre y no fibra óptica

En atención a su solicitud presentada en la Superintendencia de Industria y Comercio el 13 de marzo-19 y luego registrada por la Superintendencia en la Ventanilla en Única de EMCALI el 11 de septiembre-19, se queja por servicio del contrato del asunto al 50% y cobran full tarifa, engaño al informar servicio con fibra óptica y es de cobre, nadie atiende en línea 177, al respecto le informamos:

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, EMCALI EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación Administrativa, con presunta incidencia disciplinaria

Análisis de respuesta comisión auditora:

En primer término, es necesario precisar que la observación de auditoría se materializó ante la imposibilidad de acceder a los expedientes documentales que demostraran objetivamente la respuesta de peticiones objeto de reproche.

Ahora bien, el sujeto de control al ejercer la contradicción aporta los elementos documentales en los que se puede evidenciar que se tramitó y resolvió las peticiones relacionadas en la observación, razón por la cual se retira la incidencia disciplinaria, sin embargo, ante inadecuado sistema de control y seguimientos de las peticiones y reclamos así mismo como un deficiente proceso de gestión documental, se reafirma la connotación administrativa.

Además de la materialización de hallazgo administrativo número 1, se solicitará a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Cobro Coactivo y Sanciones el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio conforme a lo dispuesto en los literales h) y m) del artículo 8 del Decreto 403 de 2020, por entorpecer la labor de auditoría e incumplir con el deber de entrega de información integral y confiable tal y como se consagró en la carta de salvaguarda ello en razón a:

- Se suministró información imprecisa al manifestar que; "la descripción o contrato No. 99999999, contenía innumerables PQRs, lo cual hacía difícil o no posible la consecución y envío del expediente requerido..." y al analizar toda la respuesta se encuentra que al contrato No. 99999999 no pertenecían innumerables PQRs, y que solo permite concluir la falta de control sobre el trámite y resolución de las peticiones y la inoperancia de un sistema de gestión documental.

No se entregó dentro de la etapa de ejecución de la auditoria los expedientes documentales del trámite de los requerimientos identificados con No. 99999999, información que solo se allegó al momento de la contradicción.

Conforme a lo anteriormente expuesto se configura hallazgo administrativo No. 1

- **OBSERVACIÓN No. 2 Administrativa.**

El día 27 de octubre de 2020, se encontró que para el gran cliente Alcaldía de Cali, en su sede del CALI 17, no se cumplió con un servicio continuo y eficiente de acuerdo con los niveles de calidad encontrándose sin internet durante más de ocho (8) días, a pesar de haberse reportado el daño a la entidad, la cual a la fecha de la visita no se había atendido.

EMCALI EICE ESP debe prestar el servicio de internet con los principios orientadores establecidos en el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5111 de 2017, art 2.1.1.2.3 y articulo 2.1.2.1.1. principio de calidad "los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad" (...), además debe proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones en cuanto a prestar el servicio de manera continua sin interrupciones y con la calidad fijada. Así mimo, la meta fijada en el plan estratégico 2018-2023 para el indicador tiempos máximos de instalación y reparación es de dos (2) días.

La situación se presenta por presuntas debilidades en los controles de los tiempos de atención y reparación de los daños, lo que genera inconformidad en los usuarios, migración a otros operadores, además de problemas de seguridad dado que a través del internet se vigilan las cámaras al interior del CALI 17.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Ingeniera Liliana De La Cruz Serrano Jefe de Unidad Centro Competencia TIC

En atención y repuesta al Observación # 2 consignado por la Contraloría en que su informe preliminar me permito precisar lo siguiente:

1. Se revisaron los aplicativos Ticketera SMQR y Ticket- Bitácora clientes corporativos encontrando que en el mes octubre de 2020, solo se encontraron los siguientes reportes, sobre el servicio identificado en el número 330 78 62.

Reporte No. 1:

El día 17 de octubre se crea el reporte de este daño, en el cual el cliente manifiesta de se encuentra sin servicio de internet en la sede del CALI17, ese mismo día en horas de la tarde, se hace una visita, por parte del funcionario del DCVA, Reinel Andrés Bermúdez, donde realizando una serie de pruebas técnicas, evidencia lo siguiente "...Daño en la cometida interna concretamente en el CABLEADO ESTRUCTURADO, que distribuye del GABINETE PRINCIPAL, a la oficina donde funciona esta línea telefónica".

En el Gabinete Principal donde está el Rack queda en buen estado con tono y servicio de VDSL, se comprueba por parte de nuestro técnico a la funcionaria encargada Patricia Leal. También se le manifiesta a esta a ella que de parte de lo que técnicamente tiene que atender Emcali, todo funcionando correctamente, y que se debe hablar con el técnico interno del CALI 17, para que el realice la reparación
respectiva del cableado estructurado que se encuentra en Corto y corresponde a al CALI.

REPORTE No. 2

Se abre el día 22 de octubre de 2020 a las 13:56 PM, nuevamente el cliente reporta no tener servicio de Internet. Nuevamente se le informa al usuario que el daño es interno. Se envía reporte el mismo día a las 15:52 PM, se confirma de nuevo con la señora Patricia Leal.

Se anexa copia de los dos reportes enunciados o emitidos por el área de soporte.

Como se puede verificar en el historial de comentarios, se trata de un daño en la estructura interna de la red ubicada en el CALI 17. Red que no puede intervenir Emcali por tratarse de un inmueble que pertenece a la Alcaldía Distrital de Cali (propiedad privada). Emcali atendió el daño de la red de acceso pasivo de Telecomunicaciones, se reparó hasta el punto de ingreso de usuario o abonado. Las redes internas de telecomunicaciones, hacen parte de la propiedad privada y en ese sentido los daños que se encuentren dentro de las redes internas o acometidas son competencia del cliente usuario o propietario. (Ver Norma)

Resolución CRC 5050 de 2016 Título I DEFINICIONES.

1.6. ACOMETIDA EXTERNA: Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

1.7. ACOMETIDA INTERNA: Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación con incidencia Administrativa.

Análisis de respuesta comisión auditora:

El equipo auditor al analizar la respuesta entregada por EMCALI EICE ESP, considera que los argumentos expuestos por la Empresa no desvirtúan la condición de la observación, toda vez que en la misma solo hace referencia al número de reportes y la manera en que éstos fueron atendidos, sin tener en cuenta el fondo de la situación, pues el hecho reprochable hace referencia a una prestación de servicio de internet de manera discontinua y sin estándares de calidad, las cuales no fueron atendidas dentro de los términos requeridos, más aun teniendo en cuenta que el servicio de internet que no se prestó, tiene relación directa con condiciones de seguridad que se le brinda a la comunidad que visita las instalaciones del CALI 17.

Por lo anterior, no es suficiente que se suministren los reportes, sino la manera en que la empresa atendió los mismos con el fin de subsanar la situación encontrada. en ese sentido, se confirma la observación y se configura como hallazgo administrativo, toda vez que la situación presentada hace necesario constituir un plan de mejoramiento con el fin de que se tengan en cuenta las circunstancias fácticas que se presentan cuando un gran cliente tiene asociado el servicio de internet con la seguridad del establecimiento, con el fin de que sean atendidas de manera prioritaria.

Por lo cual la observación, se constituye en hallazgo administrativo No. 2

- **OBSERVACIÓN No.3 Administrativa, con presunta incidencia disciplinaria**

De los 21.790 servicios de internet instalados por EMCALI EICE ESP en la vigencia 2019, no incluidas las solicitudes anuladas y las que están en proceso, se observó que su tiempo promedio de instalación fue de 31.7 días calendario, tiempo superior a los 6.45 días reportados en su página web y a los 15 días hábiles que establece la norma como tiempo máximo de instalación por parte de EMCALI EICE ESP.

Lo que incumple los dispuesto en el Artículo 2.1.10.1 de la Resolución de la CRC No. 5111 de 2017 "que establece: "*El operar debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de que el usuario contrate el mismo*".

La situación se presenta por posibles debilidades en la sincronización de las bases de datos de los sistemas de información SIGT y Open Smart Flex, que no permiten tener una información correcta de la suficiencia técnica para determinar la accesibilidad a los planes con altas velocidades ofrecidos a los clientes en la prestación del servicio de internet; lo que genera pérdida de clientes, deterioro de la imagen corporativa de la entidad y de recursos humano y presupuestales invertidos en el proceso de venta que no son efectivas, en contra de los intereses de la empresa.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Ingeniero Juan Manuel Sánchez – jefe de unidad implementación proyectos y servicios

El Tiempo Medio de Instalación es un indicador de calidad regulado mediante la Resolución CRC N°3067 del 18 de mayo de 2011 y Resolución CRC N°5050 de 2016, el cual está definido como, "*el número de días calendario, que utiliza la empresa para la instalación correcta y completa de todos los elementos que componen una línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en funcionamiento definitivo al usuario, medido desde la fecha de recepción de la solicitud, hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento o servicio al usuario, descontado el tiempo que es responsabilidad de éste*".

La comisión auditora en la observación N°3 manifiesta que el tiempo medio de instalación en el periodo 2019 (anual) es de 31,7 días, superior a los 6,45 reportados y establece una muestra aleatoria con veinte (20) casos en los cuales los tiempos de instalación se encuentran entre 93 días y 551días.

Teniendo en cuenta lo anterior, la UEN Telecomunicaciones de EMCALI dentro de sus procedimientos de calidad, utiliza el indicador de la CRC para la medición de instalación de línea básica e igualmente EMCALI toma como referencia este indicador para la medición de la instalación de todos los productos y servicios. Para Internet Banda Ancha e IPTV no están regulados por la CRC.

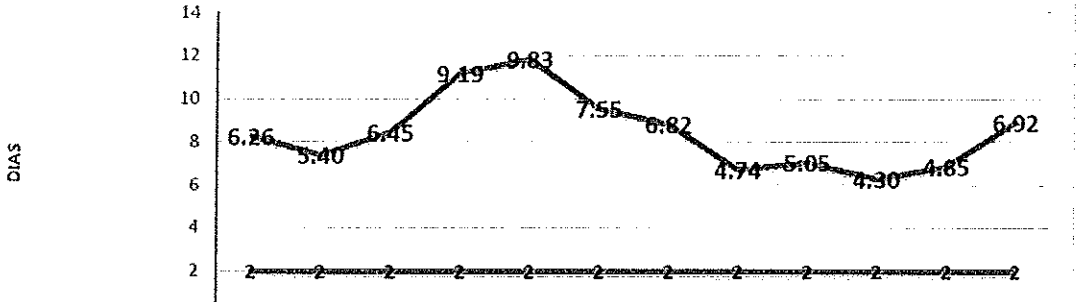
Este indicador de calidad se mide mensualmente contando todas las instalaciones ejecutadas en el mismo periodo desde el registro de la solicitud del servicio hasta la instalación final y descontando el tiempo atribuible al cliente.

Por tanto, se procedió a realizar un análisis exhaustivo de cada caso reportado en el informe preliminar y se puede verificar lo siguiente: anexan cuadro.

observación N°3 del informe, cada número tiene diferentes solicitudes en el tiempo, es decir, se solicitó la instalación del servicio y posteriormente realizaron un traslado a otro predio; situaciones que ocurren con frecuencia y corresponde a órdenes de instalación diferentes y no a la misma que inicialmente se solicitó.

A continuación, se muestra la gráfica del TIEMPO MEDIO DE INSTALACION DE INTERNET BANDA ANCHA REAL mensual durante el periodo de análisis:

TIEMPO MEDIO DE INSTALACION SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA MENSUAL DEL PERIODO 2019



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Real 2019 (Días)	6.26	5.40	6.45	9.19	9.83	7.55	6.82	4.74	5.05	4.30	4.85	6.92
Meta 2019 (Días)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Fuente: SIGT – Sistema de Información de Gestión de Telecomunicaciones EMCALI

Adicionalmente, el indicador de calidad TMI mensual (total de EMCALI) teniendo en cuenta todas las ordenes de instalación atendidas durante cada periodo, se mantuvo entre 4.3 días – 9.3 días y TMI total anual promedio de 6.45 días, cumpliendo con la normatividad vigente según Resolución de la CRC No. 5111 de 2017, que contempla 15 días hábiles.

Para concluir, con esta explicación se aclara la forma de medición del TMI mensual durante el periodo 2019, teniendo en cuenta la normatividad vigente, por tanto, se solicita formalmente a la comisión auditora, el retiro de la observación N°3, toda vez que cada cliente puede tener una o más solicitudes (nuevos productos o traslados) en diferentes periodos.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación Administrativa, con presunta incidencia disciplinaria.

Análisis de respuesta comisión auditora:

El equipo auditor al analizar la respuesta entregada por EMCALI EICE ESP, considera que los argumentos expuestos por la Empresa desvirtúan la condición de la observación, concretándose que los términos reales de respuesta se ajustan a lo establecido por la Resolución No. 5111 de 2017, razón por la cual se hace necesario retirar la observación No. 3 de naturaleza administrativa con presunta incidencia disciplinaria.

No obstante, se solicitará a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal , Cobro Coactivo y Sanciones el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio conforme a lo dispuesto en los literales h) y m) del artículo 8 del Decreto 403 de 2020, por entorpecer la

labor auditoría e incumplir con el deber de entrega de información integral y confiable tal y como se consagró en la carta de salvaguarda afectando las pruebas de auditoría.

- **OBSERVACIÓN No.4 Administrativa con presunta incidencia disciplinaria**

Con ocasión de la revisión del contrato No. 400-CS-0800-2019, con objeto "Suministro de repuestos para equipos outdoor ZTER (Potencia y Fuerza)", se encontró que de las 368 baterías de litio retiradas por reposición de los armarios GPON, solamente habían sido retiradas de la telefónica Cristóbal colón mediante acta de inservibles 8 baterías, quedando cerca de 360 baterías arrumadas en la bodega del edificio de radio de la planta telefónica de Colón, siendo estas por su contenido un residuo peligroso que debe ser almacenado y dispuesto conforme lo demanda la normatividad colombiana.

Lo que incumplió con lo dispuesto en la SECCION 3 - ARTÍCULO 2.2.6.1.3.1 literales a y del Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible que impone el a EMCALI, la obligación de garantizar la gestión y manejo integral de los residuos o desechos peligrosos que genera y garantizar que el envasado o empacado, embalado y etiquetado de sus residuos o desechos peligrosos se realice conforme a la normatividad vigente.

Lo anterior, posiblemente por la falta de herramientas de control en actividades administrativas por parte de la Gerencia de Telecomunicaciones para resolver el retiro y disposición final de las baterías; lo que ocasiona un riesgo ambiental por mantener baterías de litio ya usadas, almacenadas de forma inadecuada y en lugar no apto para ese efecto, constituyéndose una presunta falta disciplinaria de conformidad con el numeral 1 y 2 de los artículos 34 y 35 de la Ley734 de 2002.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente ingeniero Juan Pablo Bejarano Perdomo-Ingeniero de Servicio Dpto. de Equipos de Apoyo.

Como supervisor del Contrato No. 400-CS-0800-2019, con objeto "Suministro de repuestos para equipos ZTE (Potencia y Fuerza). Se plantea realizar para el viernes 4 de diciembre de 2020 las actas de declaratoria de inservibles de los 360 módulo de baterías que se encuentran en el salón de baterías del edificio de la central telefónica de Colón, para que se proceda con la entrega al operador externo que corresponda y asignado por la Gerencia de Abastecimiento Estratégico en coordinación con la Gerencia Área Gestión Humana y Administrativa para que realice la custodia, embalaje, etiquetado y destino final de los desechos peligrosos como están calificados estos elementos.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación Administrativa, con presunta incidencia disciplinaria

Análisis de respuesta comisión auditora:

El equipo auditor al analizar la respuesta entregada por EMCALI EICE ESP, evidencia que se realiza por parte de la empresa una aceptación implícita de la condición objeto de reproche, motivo por el cual se confirma la Observación Administrativa con presunta incidencia disciplinaria.

Por lo cual la observación, se constituye en hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria No. 3.

- **OBSERVACIÓN No. 5 Administrativa**

EMCALI EICE ESP, no dispone de campañas de sensibilización e información dirigidas a sus usuarios que den a conocer la correcta recolección y devolución de los RAEE.

Lo que no se ajusta a lo dispuesto en el Decreto 284 del 15 de febrero de 2018 "*por el cual se adiciona el Decreto 1076 de 2015, único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible, en lo relacionado con la gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE y se dictan otras disposiciones*". artículo 2.2.7A. 2.2; en ese sentido, EMCALI EICE ESP tiene la obligación como comercializador, de coordinar con los productores lo relativo al diseño e implementación de estrategias y campañas informativas y de sensibilización, dirigidas a los usuarios o consumidores de los AEE comercializados, para lograr la eficiencia en la devolución y recolección de los RAEE, que faciliten el cambio hacia hábitos de consumo sostenible

Lo anterior causado presuntamente por la adopción parcial de las normas, generando un incremento del riesgo que los usuarios del AEE den un manejo y disposición inadecuada de estos residuos.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Jesús Eduardo Gómez Echeverry - Dirección Gestión Ambiental Corporativo

En Emcali EICE ESP ha dado cumplimiento a todas las normas relacionadas con la disposición final de los residuos. Igualmente se han adelantado campañas de sensibilización a los usuarios respecto de la correcta recolección y devolución de los RAEE. A continuación, se relacionan los certificados que evidencian el desarrollo de la labor: anexan copia de certificados y se presenta el listado de los reactivos utilizados en las pruebas realizadas en los laboratorios mencionados.

Análisis de respuesta comisión auditora:

Los argumentos presentados por el ente no desvirtúan la observación, puesto que todos los documentos, tanto los adjuntos como los presentados en el informe, no dan cuenta de

ninguna campaña de sensibilización e información dirigida a los usuarios que den a conocer la correcta recolección y devolución de los RAEE, el cual es el motivo del reproche.

Por lo cual la observación, se constituye en hallazgo administrativo No. 4.

- **OBSERVACIÓN No. 6 Administrativa.**

En los archivos del plan anual de contratación y compras - PACC inicial y final de la vigencia 2019, entregados por EMCALI EICE ESP, se evidencia que la planeación realizada por la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones se cumple de manera parcial, como se refleja en la columna denominada "observaciones" en donde se relacionan las modificaciones, en especial en fechas de radicación, valores y solicitud de adicionar ítems, modificación de número de ítems que pasaron de 231 a 270, igualmente, se evidencia en los siguientes contratos de la muestra que las fechas incluidas en el Plan Anual de Contratación y compras para la prestación del servicio de internet Banda ancha referente a la fecha de planeada para obtener el bien o servicio programado y la fecha en la cual se suscribió el contrato no se cumplen, como se refleja en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 6 CONTRATOS MUESTRA VERIFICACIÓN PACC

Ítem	Contrato No.	Valor	FECHA DE PROGRAMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO (Año, mes, día)	FECHA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO (Año, mes, día)	SE CUMPLE	
					SI	NO
1	CMA-1359-2018-400-OC-0896-2019	1.002.110.605	*	2019.04.02		
2	400-CS-0800-2019	999.101.342	2019.05.02	2019.02.25	X	
3	400-CS-0971-2019	986.449.910	2019.05.29	2019.05.13	X	
4	CMA-0996-2018-400-0C-0953-2019	799.995.659	2019.04.01	2019.04.26		X
5	400-OC-1432-2019	595.365.758	2019.03.04	2019.07.15		X
6	400-GT-CMA-1491-2016 / CMA-1491-2016-	477.767.516	*	2019-06.11		

Cuadro No. 6 CONTRATOS MUESTRA VERIFICACIÓN PACC						
	400-OC-1057-2019					
7	400-OC-1471-2019	438.039.000	*	2019.07.26		
8	400-GT-CMA-RS-2-0857-2019	415.000.000	*	2019.03.22		
9	400-OC-1665-2019	319.999.951	2019.09.19	2019.10.03		X
10	400-OS-1450-2018	296.413.818	2018.07.02	2018.12-07		X
11	400-OS-0849-2019	271.462.705	2019.03.04	2019.10.20		X
12	4102-201900052	159.825.488	2019.11.03	2019.11.08	X	
13	4102-201900034	156.877.700	2019.05.27	2019.08.13		X
14	4108-201900005	131.162.121	2019.03.06	2019.10.21		X
15	4102-201900033	99.483.391	2019.06.29	2019.08.01	X	
16	4108-201900018	91.464.450	2019.08.14	2019.08.02	X	
17	4108-201900002	82.314.000	2019.03.06	2019.02.15	X	
18	CMA-1109-2018-4102-201900029	79.999.535	2019.08.14	2018.08.10	X	

Fuente: Papeles de trabajo confrontado con la información de PACC enviada por EMCALI EICE ESP

*Los campos referenciados con (*) corresponden a los contratos los cuales no fue posible obtener información de la fecha de programación en el PACC, debido a que no fue suministrada por parte de EMCALI EICE ESP los documentos en los cuales se refleja la línea de PACC al que pertenecen.

Lo que no se ajusta a lo establecido en el procedimiento interno: planear y evaluar la arquitectura de telecomunicaciones y conectividad, Código: 368PO1, versión 1 de marzo 30 de 2017, y su catálogo de procesos: Resolución 746 de 2018, macroproceso 04 "Prestación del servicio de Telecomunicaciones y conectividad".

La situación se presenta por presuntas debilidades en la planeación de los elementos e insumos previos y necesarios para el desarrollo e implementación de la arquitectura

enfocada a la prestación de los servicios que la comunidad demande que deben incluirse en el plan anual de contratación y compras. lo anterior genera, múltiples modificaciones del tiempo de ejecución, valores, ajustes, y cambios de objetivos en los ítems, afectando la correcta planeación y el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Jesús Fernando Pastrana Molina-Profesional de apoyo Unidad de Gestión Administrativa GUENTIC.
La Gerencia Unidad Estratégica Negocio de Telecomunicaciones elabora el Plan Anual de Contratación y Compras de acuerdo al procedimiento 230P01I001 (ELABORAR, MODIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS), en este se define el Plan Anual de Contratación y Compras como un documento el cual debe tener la relación general de procesos para abastecer bienes y servicios que se pretendan adquirir en una vigencia (1 de enero al 31 de diciembre); Este documento es una herramienta de planeación donde se relacionan todas las necesidades de inversión y funcionamiento, pero se debe aclarar que el formato establece un cronograma que señala las **fechas probables** en las cuales se realizarán los procesos de contratación de los bienes y servicios relacionados.

Adicionalmente, los cambios solicitados por la UENT también se acogen al procedimiento en mención el cual indica en su literal 6.2.7 MODIFICAR AL PACC, la posibilidad de realizar ajustes durante su ejecución, antes de dar inicio al proceso contractual y siguiendo los lineamientos pactados.

Toda modificación realizada al Plan Anual de Contratación y Compras se acoge a lo estipulado en los procedimientos de EMCALI y están plasmadas en el formato 230P01I001F002 (MODIFICACIÓN PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS), las cuales se realizan con una respectiva justificación por parte del área responsable del requerimiento, verificación de la solicitud por los delegados del PACC UENT y correspondiente aprobación por las personas designadas en los lineamientos.

Además, la UENT es responsable de cumplir con la fecha estimada de radicación del requerimiento para gestión, sin embargo, la fecha en que se requiere el bien o servicio se estima contemplando el tiempo necesario para gestionar el proceso de contratación, tiempo que no está en responsabilidad de la UENT.

Es importante manifestar, que estas modificaciones no han afectado la operatividad y/o prestación del servicio.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación con incidencia Administrativa.

Análisis de la respuesta comisión auditora:

Si bien es cierto que, los planes anuales de contratación y compra son flexibles a ajustes o modificaciones, estos deben corresponder a las necesidades reales en cuanto a monto, ítems y fechas para su realización, con el fin de contar con una programación adecuada como herramienta de gestión y ejecutar las actuaciones programadas de forma coordinada con el presupuesto.

En la observación no se reprocha la realización de las modificaciones al PACC ni el seguimiento realizado al mismo, sino el volumen de las mismas, el tiempo, la inclusión de ítems no programados que conlleva a la modificación en los valores proyectados, lo que indica presuntamente que la programación inicial no está acorde con las necesidades reales de la entidad.

En la respuesta se evidencia que la entidad efectúa un proceso de planeación de conformidad al procedimiento No. 230P01I001 (elaborar, modificar y hacer seguimiento al plan anual de contratación y compras), y mencionan que "*relacionan fecha probables*", es de anotar que, esta probabilidad la determinan los funcionarios que conocen el procedimiento de contratación de los bienes y servicios, por cuanto es un proceso que se efectúa año a año y es rutinario, este organismo de control conoce que es posible efectuar modificaciones a lo planeado inicialmente, pero no en la cantidad, conceptos, valor, adición ítems, lo que demuestra que al final se ejecuta un PACC completamente diferente a lo planeado y no se cumple con el Plan Estratégico de la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones, lo anterior se evidencia en los indicadores de seguimiento del Plan Estratégico 2018-2023, relacionados en el informe final de la AGEI Regular vigencia 2019, elaborado por este organismo de control.

Resultado por Objetivo			
Objetivo	**Meta Programada**	**Meta Cumplida**	**Resultado %**
C1. Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garantice la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los grupos de valor y/o interés, y los mecanismos de control social y político.	100,0	50,0	50,00
C2. Transformar a TELCO en una unidad de inteligencia estratégica que ofrezca servicios TIC para el mercado regional, asegurando sostenibilidad financiera en el período 2018-2023.	100,0	17,52	17,52
C3. Incursionar en el mercado por medio de nuevos productos y servicios innovadores en todas las UEN, que contribuyan a la sostenibilidad de la	100,0	33,33	33,33

Resultado por Objetivo			
Objetivo	**Meta Programada**	**Meta Cumplida**	**Resultado %**
empresa y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.			
C4. Consolidar a EMCALI como una empresa rentable y sostenible	100,0	49,2	49,2
C5. Asegurar el valor de los activos durante todo su ciclo de vida, mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Activos.	100,0	84,80	84,80
C6. Diseñar y aplicar un sistema de estímulos laboral basado en la productividad.	100,0	0,00	0,00
C7. Diseñar y aplicar principios de gobernanza y de enfoque al cliente para mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y las gerencias de soporte.	100,0	51,68	51,68
'C8. Contribuir a la conservación y utilización sostenible de los recursos ambientales.	100,0	62,55	62,55

Fuente. Informe AGEI Regular vigencia 2019

El resultado de los indicadores del objetivo "C".

Indicadores Objetivo C2					
Indicador	**Línea base**	**Indicador**	**Meta Programada**	**Meta Cumplida**	**Resultado %**
T1. Porcentaje de avance en la implementación del Modelo de Operación por Procesos (eTOM/ITIL)	40%	100%	100%	50%	50
T2. Margen EBITDA UENT (Sin corporativo)	19,70%	26,30%	6,60%	-11,35%	0
T3. Ingresos recuperados por reducción de las pérdidas técnicas en los servicios					

Indicadores Objetivo C2					
Indicador	**Línea base**	**Indicador**	**Meta Programada**	**Meta Cumplida**	**Resultado %**
T4. Porcentaje de avance en la implementación de infraestructura para prestación de servicios TIC (Cloud, Internet de las cosas -IoT-, fibra hasta el hogar -FTTH-, BIGDATA, Regiones Inteligentes entre otras).desarrollo de productos. Estabilización de la infraestructura, nueva infraestructura		92%	92%	30%	33
T4. Porcentaje de Ingresos facturados asociados a nuevos productos y servicios de la nueva unidad de inteligencia estratégica sobre Ingresos totales de la UENT		2,00%	2%	0,10%	5
T5. Número de proyectos aprobados en convocatorias nacionales e internacionales		2	2	0	0

Fuente. Informe AGEI Regular vigencia 2019

El objetivo C2 se desarrolla a su vez por cinco (5) objetivos que corresponden a la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones y cuyo análisis se presenta a través de los indicadores que a continuación se analizan.

El indicador T1 Porcentaje de avance en la implementación del Modelo de Operación por Procesos (eTOM/ITIL) se cumplió en un 40% a diciembre 31 de 2019, siendo una actividad fundamental para la modernización de la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones, así mismo, hacer operativa la estrategia del plan estratégico 2018-2023.

Se observa que dos años después de la formulación de los objetivos y metas, estas no lograron consolidarse, además de quedarse cortas frente a la dinámica del sector de las telecomunicaciones y exigencias del mercado.

Las acciones a tomar en este objetivo no son lo que se espera para una unidad de negocios que debe adecuarse a las nuevas realidades del sector de telecomunicaciones, pues funciona con una planta de cargos cuyo costo y gastos de operación superan los ingresos operacionales obtenidos y necesita medidas coherentes con la situación.

El indicador T2 Margen EBITDA UENT (Sin corporativo), el cual se pretendía incrementar en 6.6 puntos porcentuales, disminuyó en 11.20 puntos porcentuales, en consecuencia, de la baja inversión, la pérdida del ingreso por prestación de servicios y los altos costos de operación sobre los cuales no se hizo mayor gestión.

Los resultados alcanzados en cumplimiento del objetivo reflejan entre otras situaciones: La baja inversión en proyectos de modernización de la red y expansión en relación con lo planeado en plan estratégico para la Unidad de Negocios, el aplazamiento de la reducción de gastos de operación que implica ajuste a planta de cargos, a la implementación de un diseño de la infraestructura disponible para prestar servicios que minimice la dispersión de plantas telefónicas, la poca eficiencia en reducción de los aportes a pensiones y jubilaciones por $23.207.014.462. Igualmente, el poco éxito en los nuevos productos/servicios ofertados.

Con respecto al indicador T3. Ingreso Recuperado por las Pérdidas Técnicas en los Servicios, la comisión de auditoría no logró identificar y cuantificar los beneficios de las actividades que desarrollaba este.

En la visita se observó que se presentaron pérdidas de ventas en el año 2019, de la 76.605 efectuadas se perdieron 10.493. al no poderse instalar el servicio requerido. Igualmente, se evidenció que no se han integrado los aplicativos para garantizar la instalación y el cobro oportuno del servicio.

T4. Desarrollar e implementar el modelo de negocios de la nueva unidad de inteligencia estratégica por medio de un nuevo portafolio de productos y servicios que contribuyan a las metas financieras y de crecimiento de mercado (por ejemplo, basados en la trasmisión de datos, Big data, Cloud, IoT, OMV, Data Center)

La gestión en el indicador T4. Porcentaje de avance en la implementación de infraestructura para prestación de servicios TIC (Cloud, Internet de las cosas -IoT-, fibra hasta el hogar - FTTH-, BIGDATA, Regiones Inteligentes entre otras). desarrollo de productos, estabilización de la infraestructura, nueva infraestructura; se cumplió en el 30%. Lo anterior explicado en: El servicio Cloud no logró materializarse por dificultades en la forma de pago exigida por los proveedores; quedando la unidad de negocios como intermediario; para prestar el servicio Internet de las cosas –IoT se requiere ampliar la cobertura en fibra óptica, en la cual se tiene una cobertura del 5% en el Municipio de Cali, además que el tamaño del mercado aún representativo; Para el servicio de Big Data no se tiene la infraestructura organizacional para hacerlo y en el proyecto de Regiones inteligentes, no se evidencia avances por las limitaciones de inversión.

En el indicador T5, Gestionar recursos y/o ingresos por medio de la formulación, implementación y cooperación en proyectos relacionados con el contexto nacional e internacional como por ejemplo ciudades inteligentes, economía digital, smart cities, entre otros, no se obtuvo resultado alguno, por cuanto las mismas limitaciones de cobertura geográfica impidieron la postulación a las convocatorias de proyectos aprobados en convocatorias nacionales e internacionales. Indicador para el cual se tenía prevista la siguiente meta.

Por lo cual la observación se constituye en hallazgo administrativo No.5

- **OBSERVACIÓN No. 7 Administrativa**

A diciembre 31 de 2019, EMCALI EICE ESP no cuenta con un aplicativo que unifique las bases de datos de la UENT (SIGT) con el sistema comercial Open Smart Flex; adicionalmente, los archivos en Excel entregados por EMCALI EICE ESP, correspondientes al Plan Anual de Contratación y Compras inicial y final - vigencia 2019, no tienen campos similares que permite efectuar la revisión y determinar el porcentaje de cumplimiento, se requiere efectuar cálculos adicionales que pueden conllevar a errores.

Tabla No.10

Estructura de los archivos en Excel del Plan Anual de Contratación y Compras vigencia 2019

Archivo PACC INICIAL	Archivo PACC FINAL
ÍTEM PACC	ITEM
GERENCIA SOLICITANTE DEL PROCESO	NÚMERO DE PROCESO
OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (Descripción breve)	DESCRIPCIÓN
IMPUTACIÓN	GERENCIA
VALOR EN VIGENCIA 2019	OBJETIVO ESTRATÃ©GICO
VALOR EN VIGENCIA FUTURA	MODALIDAD DE SELECCIÓN
VALOR TOTAL (Incluido Vigencia Futura)	ESTADO
PLAZO DE EJECUCIÓN (Días) MES=30 AÑO=360	CONCEPTO DE GASTO
FECHA DE RADICACIÓN DEL PROCESO POR EL AREA USUARIA (aaaa-mm-dd)	VALOR EN LA VIGENCIA
FECHA EN LA QUE SE REQUIERE EL BIEN O SERVICIO (aaaa-mm-dd)	VIGENCIA FUTURA
OBSERVACIÓN GUENT	VALOR TOTAL

Tabla No.10 Estructura de los archivos en Excel del Plan Anual de Contratación y Compras vigencia 2019	
Archivo PACC INICIAL	**Archivo PACC FINAL**
CODE	SALDO DEL VALOR TOTAL
TIEMPO ESTIMADO **MODALIDAD**	PLAZO
OBSERVACION GAE	FECHA EN LA QUE SE REQUIERE
GESTIONA GAE O SG	CATEGORÍA
TIPO DE GASTO	CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN
REQUIERE IM	DIAS PARA VENCIMIENTO
MODALIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
CONCEPTO DE GASTO	OBSERVACIONES
	LABEL_ANIO_PROCESO
	CÓDIGOS CDP
	REGISTROS PRESUPUESTALES
	GESTOR DE CONTRATACION
	SUPERVISOR

Fuente: Archivos en Excel de PACC inicial y final 2019, suministrados por EMCALI EICE ESP

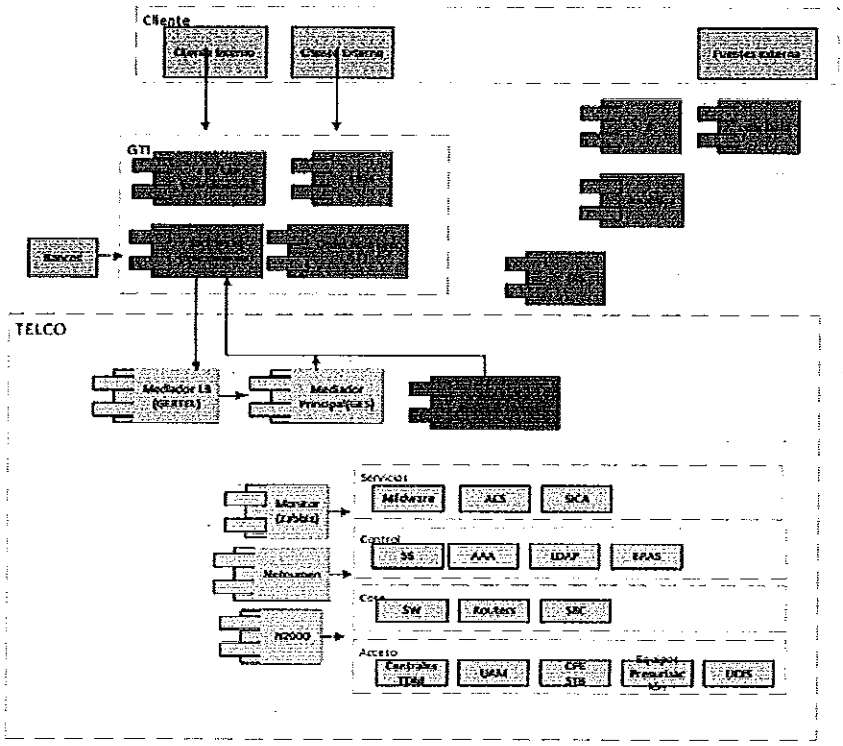
Es deber de EMCALI EICE ESP, dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, articulo 2, literal E *"asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros" (...),* articulo 4, literal l *"establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten l agestión y el control".*

La situación se presenta, por presuntas debilidades en las actualizaciones de los sistemas operativos de la UENT y en la parametrización de los aplicativos de base de datos; generando duplicidad en la información, errores en la creación, estado de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, errores de instalación; situación que conlleva a inconsistencias en los reportes de información que genera la entidad. Referente al aplicativo de la programación del PACC al no contar con una herramienta efectiva que permita la distribución, el acceso seguro, sincronizado y en tiempo real, conlleva a reprocesos internos y la obtención de información veraz y oportuna.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Jesús Fernando Pastrana Molina GUENTIC – Ing. David Blandón Dirección de Ingeniería GUENTIC
Conscientes de la necesidad de unificar los sistemas de información de la UENT con el sistema comercial OPEN, EMCALI a través de la Gerencia de Tecnologías de la Información, viene adelantando un proyecto denominado AVANZA, el cual se encuentra en su fase final de implementación, con el fin de unificar, asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información, proyecto que se encuentra en ejecución desde el año 2019, el cual se espera poner en producción durante el primer trimestre del 2021.

Con la implementación del proyecto AVANZA, el cual se muestra en la siguiente arquitectura planteada, se unificará la gestión de SIGT de la UENT en OPEN versión 7.



Arquitectura Objetivo Sistemas de Informacion TELCO

La elaboración del Plan Anual de Contratación y Compras si bien es cierto es manual, EMCALI cuenta con un aplicativo que permite realizar el seguimiento a la ejecución del mismo, este debe ser alimentado con la información suministrada por cada gestor de los procesos de contratación. Sin embargo, desde la Unidades de Negocio, se maneja un informe adicional que permite conocer el avance del Plan Anual de Contratación y Compras,

el cual se actualiza de manera constante, se trabaja bajo los mismos ítems del formato inicial y se adicionan columnas necesarias para el seguimiento.

Se adjunta formato de seguimiento del PACC realizado por la UENT.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, EMCALI EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación con incidencia Administrativa.

Análisis de la respuesta comisión auditora:

En la observación no se está reprochando la gestión de la entidad para la unificación de los sistemas de información, sino lo que ocasiona la no parametrización de los actualmente utilizados.

La Contraloría General de Santiago de Cali, reitera el riesgo del manejo de información en archivos en formato Excel como el del seguimiento del Plan Anual de Contratación y Compras, los riesgos inherentes a estas hojas de cálculo por: "Complejidad de cálculos, propósito y uso, número de usuarios, tipo de accesos potenciales, lógica y errores en la interfaz, tamaño, comprensión y documentación de los requerimientos del desarrollador, usos de los resultados obtenidos, frecuencia y oportunidad de los cambios y modificaciones, desarrollo, desarrollador, entrenamiento y pruebas antes de su uso, la facilidad para hacer cambios en las hojas de cálculo y la carencia de controles incrementan su riesgo inherente a los errores como: error de captura, error de lógica (fórmulas inapropiadas), errores de interfaz (importación y exportación de y a otros sistemas), otros errores (como rangos inadecuados en las celdas, errores en los vínculos con otras hojas de cálculo, etc.)".

Es de anotar que, en el documento denominado "plan de acción de la Gerencia de Unidad de Negocio Estrategico de Telecomunicaciones, vigencia 2019", se relaciona que "*la UENT no cuenta con un sistema de información totalmente integrado que le permita ser eficiente y eficaz en sus procesos, y se prevee que, en los proximos años, como mínimo, esto no será solucionado por los retos actuales del area de tecnologia e informatica de la compañía. A menos que se tomen decisiones estrategicas radicales para dar solución mas pronta, la UENT deberá seguir proveyendo soluciones propias para sus necesidades, lo cual no es optimo y amenaza su existencia".*

Adicionalmente, la Contraloría General de Santiago de Cali en el año 2018, determinó un hallazgo relacionado sobre el mismo asunto y la entidad suscribió acción en plan de mejoramiento, en el cual se comprometió a unificar sus sistemas de información y contar con un aplicativo para el control del PACC en el año 2019 y a la fecha noviembre de 2020 no se ha cumplido con la meta.

Por lo cual la observación se constituye en hallazgo administrativo No.6.

- **OBSERVACIÓN No.8 administrativa, con presunta incidencia disciplinaria**

Se evidenció en el archivo denominado "INF EXCEL INVETARIO INMOV", entregado por funcionarios de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI EICE ESP, que hay insumos o materiales adquiridos que presentan una rotación de "sin movimiento más de 12 meses" y algunos se encuentran en el almacén más de cuatro años, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Tabla No. 13 Elementos sin rotación más de 12 meses - Vigencia 2019

Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones

Valores en pesos

Ítem	Articulo	Nombre Articulo	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unit	Valor Resumen	Estado
1	144260000395	SET TOP BOXES (STB) MODELO B860H CON SISTEMA OPERATIVO DE ANDROID Y SERVICIOS DE INSTALACION, COMISIONAMIENTO, PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO	UNIDAD	768	283058	217.388.630	SIN MOVIMIENTO +12
2	144900000071	ROUTER CISCO ISR 4331	UNIDAD	10	7782600	77.826.000	SIN MOVIMIENTO +12
3	144210040030	MODEMS SHDSL PUERTO LAN ZTE	UNIDAD	244	302259	73.751.316	SIN MOVIMIENTO +12
4	258193302014	EQUIPO EXFO MAXTESTER 635 SMARTER COPPER QUALIFICATION AND XDSL PERFOMANCE VERIFICACION	UNIDAD	2	22932032	45.864.064	SIN MOVIMIENTO +12

Tabla No. 13 Elementos sin rotación más de 12 meses - Vigencia 2019							
Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones							
Valores en pesos							
Ítem	Articulo	Nombre Articulo	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unit	Valor Resumen	Estado
5	144090010314	VDLE - 32-CHANNEL VDSL2 BOARD(WITH 600 OHM SPLITTER)	UNIDAD	18	2017037	36.306.665	SIN MOVIMIENTO +12
6	258191550550	DEVANADORA PARA CABLE AEREO MODELO -S- (500)	UNIDAD	2	17838100	35.676.200	SIN MOVIMIENTO +12
7	144210040244	TARJETA DE 32 PUERTOS ADSL2+ (ASTGC)	UNIDAD	28	886321	24.816.994	SIN MOVIMIENTO +12
8	144090010705	MINI OTDR	UNIDAD	1	19.000.000	19.000.000	SIN MOVIMIENTO +12
9	144080000014	CABLE FIBRA OPTICA DE 96 HILOS	METROS LINEALES	744	20.664	15.374.297	SIN MOVIMIENTO +12
10	144090010389	CPEs VDSL2 ZXDSL 931 CII ZTE, 1 Adaptador AC 12V, 1 splitter, 2 cables Rj11, 1 cable Rj45	UNIDAD	50	305.073	15.253.652	SIN MOVIMIENTO +12
11	144210040030	MODEMS SHDSL PUERTO LAN ZTE	UNIDAD	50	302.259	15.112.975	SIN MOVIMIENTO +12
12	288324500700	LECTOR BIOMETRICO V-STATION MARCA BIOSCRYPT	UNIDAD	1	12.504.800	12.504.800	SIN MOVIMIENTO +12

Tabla No. 13 Elementos sin rotación más de 12 meses - Vigencia 2019							
Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones							
Valores en pesos							
Ítem	Articulo	Nombre Articulo	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unit	Valor Resumen	Estado
13	258238805051	BOMBA HIDRAULICO PARA EQUIPO DE EMPALME	UNIDAD	6	1.720.280	10.321.680	SIN MOVIMIENTO +12
14	144210010056	CARGADOR DE BATERIA 24 VOL	UNIDAD	12	783.000	9.396.000	SIN MOVIMIENTO +12
15	288327722507	UPS DE 6 KVA CON BANCO DE BATERIAS 15 MINUTOS DE AUTONOMIA	UNIDAD	1	8.694.460	8.694.460	SIN MOVIMIENTO +12 más de 4 años en almacén
16	144090010089	BLOQUE DE MDF REGLETA LADO PLANTA FT2-91 ZTE	UNIDAD	80	14.078	1.126.221	SIN MOVIMIENTO +12 más de 4 años en almacén
TOTAL						618.413.952	

Fuente: Informe de Almacén, rotación de inventario elementos de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones a diciembre 31 de 2019.

Incumpliendo lo establecido en la Resolución No. 1000000172019 del 14 de noviembre de 2019 expedida por el sujeto de control, por la cual se establece la reglamentación para la administración, manejo, seguimiento y control de la propiedad, planta y equipos de EMCALI EICE ESP, además de los principios Constitucionales artículo 209, articulo 3 de Ley 489 de 1998, en especial la eficiencia, eficacia y economía, incurriendo posiblemente en las conductas descritas en el numeral 1 del artículo 34 y 1 y 2 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

Lo anterior presuntamente por falta de control y seguimiento a los insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio de Telecomunicaciones, generando costos por la administración, vigilancia y seguros de los bienes.

Si bien, los bienes inmovilizados podrían constituir un detrimento patrimonial con ocasión a que su determinación requiere practicar pruebas de auditoria que requieren mayor tiempo

y alcance del proceso, será abordada mediante auditoria especial de fiscalización de atención de denuncia por denuncia fiscal requerimiento ciudadano 424- 2020.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Johanna Elena Moreno - Ayudante Administrativo Departamento de Gestión Administrativa GUENTIC

Dando respuesta al hallazgo, considero que aun cuando los elementos no están del todo con movimiento, separé los que en la actualidad ya fueron retirados del almacén. Cabe anotar que cada uno de ellos tiene una descripción de las acciones que se han hecho para su movimiento.

La GUENTIC ha venido desarrollando las gestiones necesarias para lograr la disminución de los elementos de baja rotación (inmovilizados), almacenados en las bodegas de EMCALI. Este trabajo también ha considerado las siguientes revisiones: elementos que se constituyen en repuestos; el traslado entre bodegas de los departamentos de la GUENTIC; traslado a otras unidades de negocio; revisión de descripciones y codificación de elementos y declaratoria de inservibles por obsolescencia. Todo este trabajo ha permitido identificar los factores que no proporcionan un nivel óptimo de inventarios.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación administrativa, con presunta incidencia disciplinaria.

Análisis de respuesta comisión auditora:

Si bien es cierto, la entidad ha realizado gestiones con el fin de disminuir los elementos con baja rotación, estas han sido insuficientes para garantizar integralmente un manejo optimo y control eficiente de la propiedad planta y equipo.

En la respuesta, la entidad acepta que se están efectuando "*gestiones necesarias para lograr la disminución de los elementos de baja rotación (inmovilizados), almacenados en las bodegas de EMCALI. Este trabajo también ha considerado las siguientes revisiones: elementos que se constituyen en repuestos; el traslado entre bodegas de los departamentos de la GUENTIC; traslado a otras unidades de negocio; revisión de descripciones y codificación de elementos y declaratoria de inservibles por obsolescencia.*" Con lo anterior se confirma lo observado por la comisión de auditoría, relacionada con la falta de control y seguimiento a los insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Por lo cual la observación se constituye en hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria No. 7.

- **OBSERVACIÓN No.9 Administrativa**

En la revisión de los proyectos de inversión de la vigencia 2019 de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, se observó que los objetivos de los proyectos ejecutados no están orientados a modernizar la infraestructura de redes para la prestación del servicio de internet.

Lo que no se ajusta a los principios orientadores establecidos la Resolución CRC 5111 de 2017, artículo 2.1.1.2.3. "*Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación",* igualmente los lineamientos en el plan de acción y el plan estratégico 2018-2023.

Lo anterior, por posibles debilidades de planeación en la asignación de los recursos a los proyectos de modernización de redes; generando que EMCALI EICE ESP no esté a la vanguardia del mercado y al nivel de la competencia.

Respuesta EMCALI EICE ESP:

Fuente: Salvador Rodríguez - Departamento de Planeación GUENTIC

La Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones ha trabajado en Pro y entorno al PEC, uno de los principales objetivos es:

"La UEN Telecomunicaciones debe robustecer y actualizar su red como proveedor del Servicio de internet de modo que pueda atender competitivamente grandes clientes Corporativos (por ejemplo, clientes tipo RUAV o la Secretaría de Educación Municipal) y ser competitivo también en el mercado de banda ancha residencial. Para esto último es indispensable llegar con fibra óptica hasta el hogar."

De acuerdo a lo que se definió en el PEC se trabaja en mantener la inversión en expansión de FTTH y reposición de tecnología de cobre a fibra óptica, trabajando en los siguientes proyectos de Inversión, los cuales están matriculados del 2018 al 2023:

PROGRAMA	Descripción del Programa	Justificación y Objetivo	Presupuesto 2019	Ejecución 2019	%
EXPANSIÓN	PROYECTOTIC	Prestacion de servicios TIC, Carrier de Carrier, voz, datos, Internet, TV, cloud computing, soluciones empresariales y consultorias en TI en mercados regionales de mediano y alto desarrollo (Valle del Cauca, Neiva, Medellín, , Popayán, Bogotá etc.)	$ 1.500	$ 1.296	86%
OPTIMIZACION	PROYECTO 99.9 CVS	El objetivo final del proyecto es mantener la oferta de valor al cliente, con disponibilidad del servicios del 99.9%, disminuir la deserción de clientes y aumentar la participacion en el mercado, premitiendo prestar servicios empaquetados.	$ 1.027	$ 1.027	100%
EXPANSIÓN	EVOLUCIÓN DIGITAL	Prestacion de servicios TIC, Internet, Internet de las cosas, cloud computing, soluciones empresariales, Teletrabajo, Telemedicina, Big Data, Voz IP, Voz Inalambrica, Contenido, Televisión IP, OTT.	$ 11.320	$ 11.236	99%
OPTIMIZACION	MODERNIZACIÓN TECNOLOGICA	El objetivo final del proyecto es mejorar la oferta de valor al cliente, con disponibilidad del servicios del 99.9%, disminuir la deserción de clientes, cumpliendo con la oferta de valor y aumentar la participación en el mercado.	$ 2.400	$ 1.200	50%
TOTAL INVERSIONES REALES Y PROYECTADAS			**$ 16.247**	**$ 14.759**	**91%**

La UENT continuara trabajando en este grupo de proyectos y acciones importantes para mejorar los resultados del negocio en el mediano y largo plazo, es por esto, que se está trabajando en un Sub Proyecto que va enfocado al lineamiento estratégico, los cuales son:

- Proyecto Nodo parcelaciones: Implementar cerca de 200.000 clientes de voz y datos, y 70.000 Clientes de Video Streaming a la nueva red, que adicionalmente proveerá mayor capacidad en velocidad de acceso y despliegue de nuevos servicios TIC para 3.000 casas pasadas y 2.104 conectadas.

A continuación, listo las principales inversiones que se realizaron trabajando en pro de la modernización de la Red de Emcali Telecomunicaciones 2019:

NOMBRE DE PROYECTO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR 2019 Cifras MM$
TIC´S	Suministro de equipos de networking de capa de acceso, para prestación de servicios a clientes corporativos.	500.000
	Adicionar al contrato N°400-GT-PS-0821-2019, cuyo objeto es: Suministro de dispositivos ONT, equipos y elementos, para mejoramiento de la topología de la nueva red de transporte, para la implementación de un proyecto para proveer servicios de telecomunicaciones, mediante tecnología FTTH", para adicionar el suministro e instalación de tarjetas GPON, Módulos SFP y terminales ONT, para atender la demanda de clientes adicionales FTTH.	313.777

NOMBRE DE PROYECTO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR 2019 Cifras MM$
99.9 CMS	Vigencia Futura por Contrato en Ejecución - Sustitución. Suministro de equipos tipo carrier class. Contrato: 400-CS-1011-2018	1.026.636
MODERNIZACIÓN TECNOLOGICA	EMCALI EICE ESP, requiere adquirir los bienes y servicios para la instalación de una red FTTH para 970 casas pasadas en unidades residenciales, ubicadas en las áreas de cobertura de los nodos de Limonar, Colón y Jamundí.	320.000
	Adquisición de OLT,para zona franca del cauca para la atención de los clientes corporativos potenciales del norte del cauca.	80.000
EVOLUCIÓN DIGITAL	Requerimiento de compra Contrato Marco Fibra Óptica. Línea PACC-TE076. pLAZO 150 DÍAS	197.329
	Planeación de proyectos orientados a transformar la UEN Telecomunicaciones de Emcali, en una unidad de inteligencia estratégica y acompañamiento en coordinación de gestión de los proyectos ARTTE y FTTH.Equipos para Expansión y soluciones corporativos (Switch, ONT,OLT). Línea PACC-TE077. Plazo 150 días.	1.936.424
	Suministro de equipos de networking de capa de acceso, para prestación de servicios a clientes corporativos.	687.335
	Vigencia futura ordinaria contrato en ejecución - adición. Contratos 400-GT-CO-0897-2018 y 400-GT-CO-0896-2018. Realizar acometidas, tubería y cables accesorios para expansión red externa	1.320.000
	Realización de acometidas, optimización de red y las soluciones de interconexión de la red de acceso de telecomunicaciones. Línea PACC-TE081 . Plazo 150 Días	1.755.114
		8.136.615

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, Emcali EICE ESP. Solicita al Ente de Control, retirar la observación con incidencia Administrativa.

Análisis de respuesta comisión auditora:

Evaluada la respuesta entregada por EMCALI EICE ESP, esta no desvirtúa lo expuesto en la observación respecto a que los proyectos de inversión de la vigencia 2019 de la

Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, no están orientados a modernizar la infraestructura de redes para la prestación del servicio de internet.

En la respuesta EMCALI EICE ESP, referencia que en el Plan Estratégico 2018-2023 se determinó como objetivo "*La UEN Telecomunicaciones debe robustecer y actualizar su red como proveedor del Servicio de internet de modo que pueda atender competitivamente grandes clientes Corporativos (por ejemplo, clientes tipo RUAV o la Secretaría de Educación Municipal) y ser competitivo también en el mercado de banda ancha residencial. Para esto último es indispensable llegar con fibra óptica hasta el hogar.*", pero en la evaluación efectuada y referenciada en la AGEI Regular Vigencia 2019, los indicadores demuestran que no se está cumpliendo con las metas establecidas; si bien es cierto, en el presupuesto de inversión de la vigencia 2019 se relacionan contratos para mejorar el servicio, estos no fueron suficientes para cumplir la meta establecida de modernizar la infraestructura de redes para la prestación del servicio de internet a diciembre 31 de 2019.

En el documento denominado plan de acción de la Gerencia de Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, vigencia 2019, se relaciona que *"La infraestructura requiere de mucho capital anual para su soporte y mantenimiento, pues esta expuesta al vandalismo y la manipulación por parte de los contratistas de otros operadores. Ademas, la UEN presenta retraso en la ejecucion de los mantenimineto*s, *reposiciones o modernizacion respetivos, por lo que muchos equipos ya cumplieron su vida utill y deben cambiarse rapidamente o pueden hacer fallar la red*", igualmente referencia "*un bajo nivel de innovación*: *En un sector de altos cambios tecnologicos y no tecnologicos, como el sector de telecomunicaciones, una de las condiciones para mejorar la competitividad de las empresas es trabajar en investigación, desarrollo e innovación (I +D+i) para asi disminuir los costos transacionales de transferencia de tecnologías mediante licencias, mejorar la reposición competitiva por servicios o productos exclusivos y atender necesidades particulares o puntuales de la Unidad. Esto se convierte en un requsito si la empresa quiere permanecer vigente en el mercado"*

Por lo cual la observación se constituye en hallazgo administrativo No.8.