



Santiago de Cali, marzo 31 de 2014

0100.08.02.14.082

Doctor  
**OSCAR ARMANDO PARDO ARAGÓN**  
Gerente  
EMCALI EICE ESP  
Ciudad.

**Asunto:** Función de Advertencia, Unidad de Negocios de Telecomunicaciones.

Cordial saludo.

En cumplimiento de la misión institucional de ejercer la vigilancia y el control fiscal a los recursos públicos del municipio y sus entidades descentralizadas y en el marco de lo consagrado en el Artículo 272 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 42 de 1993 y el Artículo 129 de la Ley 1474 de 2011, literales d y e; la Contraloría General de Santiago de Cali, se permite remitirle la presente Función de Advertencia con el fin de coadyuvar al mejoramiento permanente de la gestión pública, destinada a velar por la buena gestión de los recursos públicos, el cumplimiento normativo y la generación de bienestar colectivo.

La Contraloría General de Santiago de Cali, en defensa de los intereses patrimoniales del Estado, debe propender por la eficiencia del ejercicio de la Gestión Fiscal, la cual debe hacerse en forma técnica y oportuna no solo con la finalidad de resarcir el posible daño al patrimonio estatal sino de advertir para reducir los riesgos que puedan menoscabar el patrimonio público.

Es por esto que la Contraloría General de Santiago de Cali, está en la obligación legal de advertir con criterio técnico y preventivo, a los gestores públicos sobre el posible riesgo que pueda presentarse por conductas que afecten el patrimonio público y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

El Plan Estratégico 2012-2015 de la Contraloría General de Santiago de Cali, en los Objetivos Corporativos, como estrategia 1.4 plantea: "*Promover una cultura de responsabilidad, haciendo uso de la Función de Advertencia mediante el desarrollo de estudios y análisis previos en el ejercicio del control Fiscal*".

**Claridad debida • Calidad de vida!**



## ANTECEDENTES

1. En los Estados de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental de EMCALI EICE ESP con corte a diciembre 31 de 2013, se evidencia que la variación de la utilidad neta de la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones presenta una disminución notable del 45%, al pasar de \$35.936.757 (miles de pesos) en el año 2012 a \$19.811.527 en el año 2013, situación originada, además de las fallas naturales del mercado del sector de telecomunicaciones, por debilidades referentes a fidelización de los clientes, políticas de cobro, implementación tardía de nuevas tecnologías, retrasos en la ejecución del plan de reposición de la infraestructura, desarticulación entre los procesos empresariales, comerciales, técnicos operativos y de inversión, entre otras, dando como resultado menores ingresos, incremento de los tiempos medios de reparación e instalación de los servicios de telefonía, internet y televisión.

Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental. Unidad de Negocios de Telecomunicaciones. (Valores en Miles de Pesos)					
Vigencia	Ingresos por Facturación de Servicios	Costos y Gastos	Utilidad/pérdida	Variación	%
2006	343,730,970	250,316,542	93,414,428		
2007	371,388,430	281,436,700	89,951,730	-3,462,698	-4%
2008	357,109,693	319,064,472	38,045,221	-51,906,509	-58%
2009	302,200,747	278,506,760	23,693,987	-14,351,234	-38%
2010	267,349,562	263,639,987	3,709,575	-19,984,412	-84%
2011	196,900,575	176,235,088	20,665,487	16,955,912	457%
2012	254,894,953	218,958,196	<b>35,936,757</b>	15,271,270	74%
2013	218,311,084	198,499,557	<b>19,811,527</b>	-16,125,230	<b>-45%</b>

Fuente: Estados financieros de Emcali EICE ESP.

El análisis de las cifras se ha efectuado a precios corrientes, sin ajuste de índices para obtener resultados en valor presente, en cuyo caso las conclusiones de comparación arrojarían resultados más críticos.

2. Del análisis estadístico a los tiempos medios de instalación y reparación de los servicios de telecomunicaciones, para los años 2012, 2013, enero de 2014, se obtiene como resultado que en este periodo se incrementó el número de días en instalación y reparación de los principales servicios, generando la pérdida masiva de clientes, lo que representa disminución significativa en los ingresos.



### TELEFONÍA BÁSICA CONMUTADA LOCAL

#### Tiempo Medio de Instalación (días)

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2012	4.30	8.20	9.50	12.30	8.30	7.60	7.00	6.50	7.10	8.90	8.30	6.20
2013	6.19	8.79	6.72	6.23	4.90	8.45	6.92	6.55	5.88	6.85	7.73	6.90
2014	9.4											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

En el servicio de telefonía básica conmutada local del periodo septiembre de 2013 - enero de 2014, se observa un incremento en 3.52 días

#### Tiempo Medio de Reparación (días)

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2012	13.13	13.13	10.11	10.23	10.51	9.26	9.10	8.98	9.13	7.64	6.76	6.76
2013	8.11	7.10	6.99	6.47	7.29	7.93	6.73	8.29	7.20	6.27	11.88	13.41
2014	17.8											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

Comparado el periodo septiembre de 2013 - enero de 2014 se presenta un incremento de 10.6 días en el tiempo medio de reparación del servicio de telefonía Básica conmutada local.

### ADSL (Internet)

#### Tiempo Medio de Instalación (días)

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2012	4.30	8.20	9.50	12.30	8.30	7.60	7.10	6.50	7.10	6.80	5.40	4.20
2013	4.20	5.90	5.56	5.58	4.60	6.05	5.30	4.67	4.51	5.53	6.74	5.41
2014	18.6											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

Comparado el periodo septiembre de 2013 - enero de 2014, se presenta un incremento de 12.09 días en el tiempo medio de instalación del servicio ADSL.

#### Tiempo Medio de Reparación (días)

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2012	7.92	7.15	6.92	7.17	6.98	6.59	8.18	9.78	7.77	5.79	1.61	1.62
2013	4.02	3.00	2.50	2.70	3.06	2.31	1.87	3.08	5.29	8.81	9.25	11.00
2014	17.31											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

Comparado el periodo septiembre de 2013 - enero de 2014, se presenta un incremento de 12.02 días en el tiempo de reparación del servicio ADSL.

**IPTV (EMCALI TV)**

**Tiempo Medio de Instalación (días)**

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2013	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4.30	4.03	3.62	4.89	5.78	4.91
2014	13.55											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

Comparado el periodo septiembre de 2013 - enero de 2014, se presenta un incremento de 9.93 días en el tiempo de instalación del servicio IPTV (EMCALI TV).

**Tiempo Medio de Reparación (días)**

Vigencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2013	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3.98	12.40	14.60	8.77	8.10
2014	7.77											

Fuente: Oficio N° 400- GUENT-0325 -14 de febrero 25 de 2014

Comparado el periodo julio de 2013 - enero de 2014, se presenta un incremento de 3.79 días en el tiempo de reparación del servicio IPTV (EMCALI TV).

Este es un servicio nuevo, lanzado al mercado en el 2013 y ya presenta retraso en la atención de los mismos, denotándose falta de gestión en la penetración del mercado y atención de clientes.

- En lo relativo a la inversión, se evidencia que en seis vigencias fiscales se autorizó a la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones apropiaciones por \$454.035.624.875 de los cuales se ejecutaron \$250.966.414.317, correspondientes al 55.3%, de este valor se realizaron pagos por \$48.735.146.539, que equivale al 19.4%.

Año	Apropiación inicial	Apropiación definitiva	Registro / Compromiso	Pagos	% Ejecución	% pagos	Variación registros \$	Variación registros %	Variación pagos \$	Variación %
2008	85,365,490,830	85,365,490,830	61,870,664,219	16,748,835,468	72.5%	27.1%				
2009	76,446,878,522	76,886,796,441	18,723,704,553	2,139,931,261	24.4%	11.4%	-43,146,959,666	-70%	14,608,904,207	-87%
2010	115,240,380,993	79,174,442,004	44,968,238,538	7,209,864,645	56.8%	16.0%	26,244,533,985	140%	5,069,933,384	237%
2011	87,389,974,561	77,954,231,172	36,908,360,907	615,323,481	47.3%	1.7%	-8,059,877,631	-18%	-6,594,541,164	-91%
2012	53,774,192,000	67,868,946,223	59,564,809,505	5,609,031,699	87.8%	9.4%	22,656,448,598	61%	4,993,708,218	812%
2013	74,685,024,753	66,785,718,205	28,930,636,595	16,412,159,985	43.3%	56.7%	-30,634,172,910	-51%	10,803,128,286	193%
<b>Total</b>	<b>492,901,941,659</b>	<b>454,035,624,875</b>	<b>250,966,414,317</b>	<b>48,735,146,539</b>	<b>55.3%</b>	<b>19.4%</b>		<b>0%</b>	<b>32,322,986,554</b>	

Fuente: Análisis Dirección Técnica ante Emcali EICE ESP.

Se dejó de ejecutar la suma de \$203.069.210.558, que equivale al 45% del total autorizado, ocasionando el no cumplimiento del plan de inversiones de la Entidad, producto de lo anterior se dejaron de realizar oportunamente los siguientes proyectos:



- Ampliación equipos red multiservicios: Este proyecto inició en el año 2005 y se planea terminar en el año 2020. A diciembre 31 de 2012 se encuentra ejecutado en un 70%.
  - Ampliación de equipos de acceso inalámbrico: Este proyecto inició en febrero de 2005 y debió finalizar en diciembre de 2013. A diciembre 31 de 2012 solamente se había ejecutado el 2%.
  - Ampliación de acceso alámbrico: Este proyecto inició en febrero de 2008 y finalizó en diciembre de 2012, se ejecutó el 78%.
  - Plataforma telemedia para servicios y contenidos interactivos: Inició en febrero de 2008 y finaliza en diciembre de 2019. A diciembre 31 de 2012 no se había ejecutado ningún valor; se contrató para la venta del servicio de I.P.T.V.
  - Reposición y mejoramiento de equipos: Este proyecto inició en febrero de 2007 y finaliza en diciembre de 2021. La ejecución a diciembre 31 de 2012 era del 44%.
  - Optimización de redes. Inició en febrero de 2007 y finaliza en diciembre de 2021. Se ha ejecutado el 80%. Se efectuaron contratos que permitieron la reposición parcial de redes, se debió asignar recursos para dar cumplimiento al convenio con el Municipio de Santiago de Cali y Metro Cali S.A en ejecución de las obras del Sistema Integrado de Transporte Masivo.
  - Proyecto MIO subterranización redes troncales: Este proyecto de inversión inició en febrero de 2008 y finalizó en diciembre de 2010. La ejecución a diciembre de 2012 fue del 0%.
  - Sistema de información SIRTEL: Este proyecto inició en febrero de 2006 y finaliza en diciembre de 2018, a diciembre 31 de 2012 no se ha ejecutado ningún valor.
4. A diciembre 31 de 2013, se encontró que la Entidad no había efectuado la renovación de los contratos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo, destinado a la atención oportuna de daños reportados en los servicios que presta la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones.

### HECHOS QUE GENERAN RIESGO

Lo anterior genera riesgo en el servicio de telecomunicaciones por no toma de medidas contingentes que mitiguen el incremento en los tiempos medios de instalación y reparación en cada uno de los productos de la UENTE y la disminución de los ingresos.



## FUNCIÓN DE ADVERTENCIA

Por lo anteriormente expuesto y sin perjuicio de las acciones que se puedan derivar de las mismas y del ejercicio del control fiscal asignado constitucional y legalmente a la Contraloría General de Santiago de Cali, de manera respetuosa me permito remitirle la presente Función de Advertencia acerca de la necesidad de que se adopten las medidas necesarias tendientes a mejorar el servicio de la Unidad de Telecomunicaciones, mediante la implementación de acciones correctivas administrativas que permitan el incremento de los ingresos, el mejoramiento de la gestión del recaudo, la ejecución del plan de inversiones, la disminución del tiempo de reparación e instalación de los servicios que presta esta Unidad.

Igualmente, se advierte de la necesidad de implementar los planes de contingencias necesarios con la finalidad de evitar riesgos de carácter económico, operativo y administrativo; así como también diseñar acciones que le permitan disminuir el impacto negativo que se pueda ocasionar a los usuarios por el detrimento en la calidad del servicio.

Las actuaciones que se efectúen en el marco de lo antes expuesto, deberán ser informadas inmediatamente a este ente de Control Fiscal.

Atentamente,

  
**GILBERTO HERNÁN ZAPATA BONILLA**  
Contralor General de Santiago de Cali

Copia. Dra. Ángela Andrea Villací Castrillón – Directora Técnica ante EMCALI EICE ESP.

GHZB/AAVC/0100.01.082

