

INFORME DE GESTIÓN.

Desde el mes de noviembre del año 2013, fecha en la cual el ingeniero Hector Fernando Ortega, asumió la gerencia general de la Empresa De Recursos Tecnológicos, se puede constatar que se ha avanzado en la resolución y desarrollo de procesos internos ; con su liderazgo y pensamiento gerencial, se han logrado algunos de los objetivos para este primer semestre del año 2014.

Muestra de ello es la conciliación llevada a cabo con la empresa del norte del Valle Emcartago, la cual estaba demandando a la Empresa de Recursos tecnológicos por la ubicación indebida de redes en su infraestructura para ofrecer servicios a los usuarios ERT , la cual suscito una gran polémica, para lo cual el ingeniero Hector Fernando, quien estaba recién llegado a la compañía se dio a la tarea de liderar y poner la cara ante esta problemática, fue así como de la mano de la jefe jurídica Sandra Molina y la comunicadora social Ana María Robledo, viajaron al municipio de Cartago para asumir la responsabilidad y explicarle tanto a esta empresa como a la comunidad lo sucedido .

lo que se pretendió para solucionar este tema consistió en sanear la situación de estas dos empresas públicas y llegando a un acuerdo que beneficiara a las dos partes. Por tal motivo se realizaron varias mesas de trabajo en el municipio de Cartago con los directivos de ERT las cuales siempre fueron presididas por el ingeniero Hector Fernando, las cuales arrojaron durante este proceso un resultado positivo para esta compañía, en el marco de estas reuniones, se sentaron posiciones por parte de ambas empresas, una de ellas es que la ERT aceptó el inventario de postes, pero a lo que no se acogió es al tiempo de uso de los mismos. El ingeniero Ortega, argumentó que su empresa inició labores en este Municipio en el año 1996, muestra de ello, es el contrato de arrendamiento que así lo indica, por esto, reconoció el pago a partir del año 99. Por otra parte, la Empresa de Recursos Tecnológicos, poseía fuertes argumentos jurídicos a su favor, con los cuales alivianó considerablemente los seis mil millones de pesos, que Emcartago pedía que le fueran cancelados.

Finalmente, se logró un importante acuerdo el cual benefició directamente a la ERT, ya que al inicio de esta negociación la pretensión por parte de Emcartago era de aproximadamente seis mil millones de pesos en contra de esta empresa. Se logró ahorrar aproximadamente cuatro mil millones de pesos, una cifra bastante considerable. Con argumentos sólidos y veraces, la Empresa de Recursos Tecnológicos, fue responsable al asumir la cifra que realmente le correspondía; para ello, trabajó bastante, con el fin de lograr una reducción en la cifra que inicialmente se le atribuyo. Para dar inicio a la cancelación de esta suma, la empresa de recursos tecnológicos, canceló cuatrocientos millones de pesos el 30 de abril, la suma restante se dividirá en 36 cuotas mensuales que se iniciarán desde el 18 de marzo del presente año. Después de firmada esta negociación, ERT se encuentra a paz y salvo de todas las obligaciones con esta empresa del norte del valle.

De igual manera, al asumir la gerencia el ingeniero Ortega, siempre ha tenido claro que esta empresa vallecaucana debe de generar ingresos los cuales le permitirán salir adelante de su situación financiera, por tal motivo, el pasado 31 de diciembre de 2013, finalizo el convenio de

colaboración inter empresarial, el cual había iniciado desde el año 2009 con la Compañía Nacional de telecomunicaciones CONATELSA S.A., la cual le proveía a esta compañía los servicios de enlaces de internet última milla. La causa principal de dicha finalización, radicó principalmente en que la ERT estaba perdiendo alrededor de veintidós millones de pesos al mes en dicha relación comercial, de igual manera se estaban presentando fallas en el servicio, con las cuales se estaba dañando la buena imagen de la empresa. Para llegar a un acuerdo y como existía una demanda previa por parte de ERT, estas dos empresas se reunieron el pasado 22 de enero de 2014, adquiriendo compromisos que particularmente beneficiaron a esta empresa vallecaucana.

Durante esta significativa reunión, CONATELSA, decidió descontar un saldo en mora por parte de la ERT; por valor de cuarenta y dos millones ochocientos veintinueve mil setecientos cuarenta y siete pesos (\$42.829.777), indemnizando a la ERT, por las fallas presentadas y el incumplimiento del convenio. Con esta suma se logran resarcir daños causados; y ERT, se compromete a retirar la denuncia presentada ante la fiscalía a razón del incumplimiento de dicho convenio.

Finalmente, ERT, asumió un saldo de ciento diez millones de pesos (\$110.000.000), de los cuales solo (\$30.000.000), se pagarán en efectivo y el resto con servicios que CONATELSA tomará de la ERT, servicios que una vez saldada la deuda, reportarán ingresos líquidos.

Como la meta de la gerencia, para este primer semestre del año, es sanear las obligaciones pendientes; en el mes de mayo ERT, llegó a un importante acuerdo con la DIAN, entidad a la cual se le adeudaba la suma de \$1.397 millones, este acuerdo consistió en Realizar el pago de \$216 millones correspondiente al Impuesto al Patrimonio del año 2010 en dos cuotas iguales en los meses de junio y julio de 2014, presentar solicitud de compensación por los impuestos de los años 2012 y 2013 por valor de \$750 millones y, firmar el acuerdo de pago por \$431 millones. Con esta importante negociación, se logró que no embargaran y cerraran la empresa. También se demuestra una vez más que esta administración se está esforzando enormemente por mantener los pasivos de la empresa al día, para alcanzar el gran objetivo que se tiene trazado, que es el de "SALVAR LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LOS VALLECAUCANOS".

Por otro lado, el pasado 13 de enero de 2014, se realizó, la primera reunión entre ERT y Emscali; durante la cual quedó definida la metodología al igual que los derroteros que se seguirán para el cierre de la negociación que se proyecta entre estas dos empresas para el segundo semestre de este año. Por directriz del ingeniero Hector Fernando Ortega, gerente de la ERT, se designaron algunos funcionarios, los cuales serán ficha clave para el cumplimiento de este gran objetivo; entre ellos se encuentran: Sandra Molina, Jefe Jurídica, Patricia Rios, asistente mercadeo y Julian Guerrero, Jefe de Planeación. Estas personas han sido las abanderadas durante este proceso que ya lleva seis meses y son quienes tienen la responsabilidad de sacar adelante este tema, junto con la Gerencia.

Para la realización de esta alianza, vale la pena afirmar que por parte de ERT, ya está adelantado mucho camino, pues en su momento fueron entregados oportunamente los planos de cobertura por distrito, los cuales son fundamentales para dimensionar la red e identificar los barrios en los cuales se tiene cobertura para ofrecer el servicio con una inversión moderada. Así también, se dejaron establecidas las pruebas a realizarse en la red de acceso y para ello, fue

evaluada la propuesta, la cual consiste en realizar pruebas en los armarios, haciendo ciertas modificaciones y así, darle agilidad a este proyecto. Para cumplir los objetivos propuestos dentro de esta primera fase, el área técnica, planeó una visita de campo, con el fin de conocer los diferentes equipos que EMCALI utiliza para entregar estos servicios IPTV, los cuales pueden ser instalados en la red de ERT para el mismo propósito. Lo que esperan los directivos de estas dos entidades es darle agilidad a este gran proyecto y ver rápidamente los excelentes resultados que traerá. Se espera por parte de la gerencia definir algunos temas jurídicos que aún están inconclusos para dar paso a la firma de esta alianza.

Finalizando el mes de marzo, la ERT, recibe la visita de la firma evaluadora Berau Veritas, los cuales estuvieron encargados por aproximadamente una semana de hacer seguimiento a todos los procesos que se llevan a cabo a nivel interno de esta compañía, con la ayuda del gerente se logró articular junto a todos los jefes de áreas, el plan que se llevará a cabo para recibir a la firma evaluadora Berau Veritas; pues todos y cada uno de ellos, reconocen la gran importancia que representa para la entidad continuar con esta importante certificación. Durante los primeros meses del año, se realizaron una serie de auditorías internas de calidad, con las cuales el equipo auditor de la ERT, quedó satisfecho debido a que fue testigo del compromiso interno que tiene cada uno de sus colaboradores.

Al finalizar esta visita, el ingeniero González quien representó a esta firma evaluadora, agradeció a la Empresa de Recursos Tecnológicos, por la transparencia y madurez en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad; de igual manera, afirmó que notó muchas mejoras en la estructura corporativa de la entidad. Resaltó el tema de la continuidad del personal, fue enfático al manifestar que este aspecto es muy positivo para la continuidad de los procesos, que se está viendo reflejado en la mejora del sistema interno de la organización. Finalmente expuso que hay algunas cosas por mejorar, explicó que las acciones correctivas se deben de entender de una manera diferente, ya que lo que se está haciendo es eliminar la causa, pero no se está atacando el problema de raíz, para convertirlo en acción correctiva.

De igual manera, se deben de dinamizar más, las acciones correctivas, no solo mediante las auditorías internas; sino también, generando actividades productivas. El panorama de riesgos debe de actualizarse y dinamizarse. Recomendó mejorar sustancialmente los canales de comunicación interna con las sedes, para que de esta manera, exista retroalimentación y la información llegue oportunamente.

Finalmente, expuso que ve mucha más unión a nivel interno de la empresa y mucho más compromiso. ERT, conservó su certificación por parte de esta importante firma evaluadora, lo que garantiza seriedad y eficiencia en todos y cada uno de sus procesos. Con ello, se está demostrando tanto a nivel regional como nacional que esta empresa es seria y confiable y trabaja cada día por hacer las cosas mejor.

Por otro lado el área comercial, siguiendo lineamientos de la gerencia presenta resultados satisfactorios durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de Mayo del año 2014, mostrando los siguientes resultados:

Ejecutivos de Ventas

La Gestión comercial durante este primer periodo se realizo con 7 ejecutivos de ventas, contratados a través de órdenes de servicios. En el siguiente cuadro se relaciona la distribución por localidad:

Comercializador	Localidad
Cristian Arboleda	Buenaventura
Maria Nidia Bedoya	El Cerrito
Camilo Alfonso Franco	Buga
Alvaro Garcia	Cartago
Eudilia Toro Duque	Cartago
Deicy Lorena Zuleta	Roldanillo
Esteban Quintero Gomez	Zarzal

Indicadores:

Ventas por Localidad: En los siguientes cuadros se detallan las ventas realizadas en cada una de las localidades en las que la ERT tiene operación, igualmente se clasifican por tipo de producto. También se adjunta un informe donde se puede realizar un comparativo de las ventas realizadas en el año 2013 vs 2014.

ZONA	LOCALIDAD	VENTAS		
		Telefonía	Total Internet	Total Ventas
ZONA CENTRO	AMAIME	5	16	21
	BUGA	68	98	166
	EL CERRITO	7	73	80
	GUACARI	11	103	114
	TULUA	2	17	19
	YOTOCO	7	83	90
TOTAL ZONA CENTRO		100	391	491
ZONA NORTE	CAICEDONIA	15	112	127
	CARTAGO	70	235	305
	ROLDANILLO	6	115	121
	ZARAGOZA	2	43	45
	ZARZAL	13	139	152
TOTAL ZONA NORTE		106	645	751
ZONA PACIFICA	BUENAVENTURA	32	164	196
TOTAL ZONA PACIF.		32	164	196
ZONA SUR	CALI	27	7	34
	PALMIRA	1	23	24
	SUR	28	34	62
TOTAL VENTAS NUEVAS		266	1.234	1.500

Ventas 2014 vs 2013

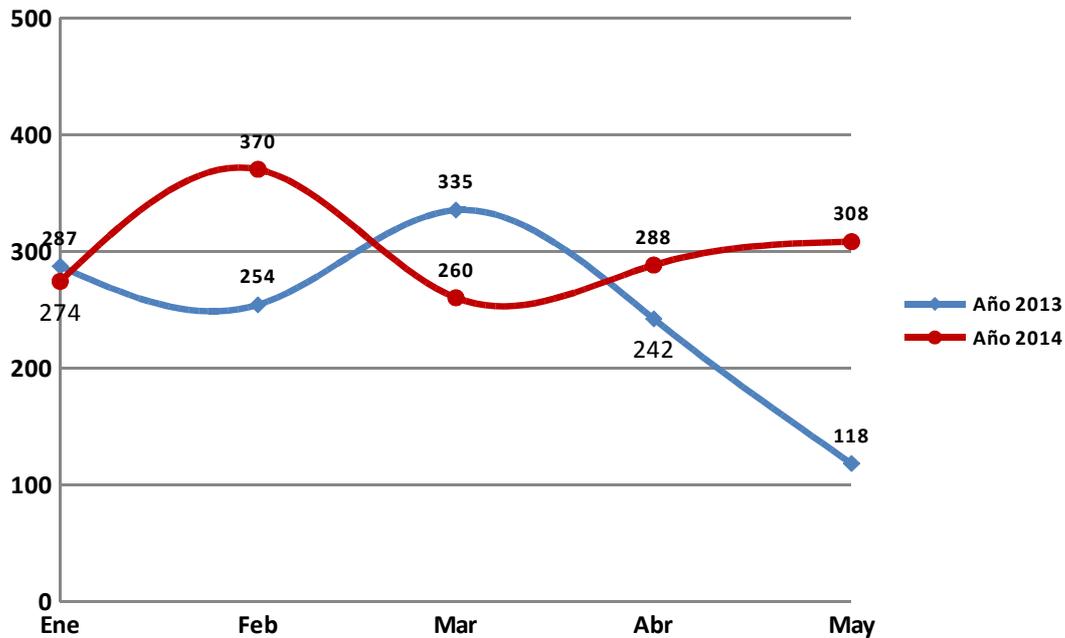
Ventas 2014

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Total
Líneas	48	75	42	49	52	266
Mono Play	32	34	32	20	20	138
Doble Play	194	261	186	219	236	1.096
Total	274	370	260	288	308	1.500

Ventas 2013

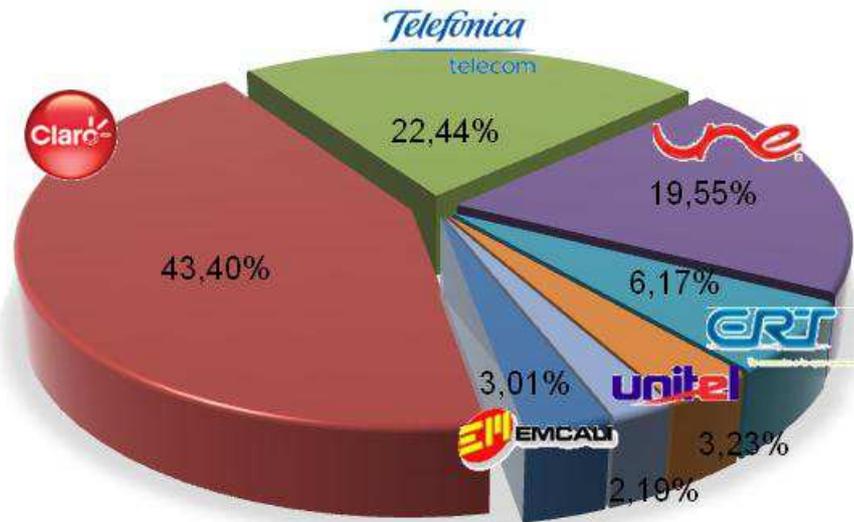
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Total
Líneas	74	52	93	47	21	266
Mono Play	74	31	24	23	18	152
Doble Play	139	171	218	172	79	700
Total	287	254	335	242	118	1.118

El periodo comprendido entre los meses de Enero a Mayo de 2014, se puede calificar como un periodo muy satisfactorio en resultados, dado que se pudo cumplir los objetivos planteados, alcanzar los presupuestos y mantener la base de clientes en Banda Ancha en localidades con operación total, esto a pesar de la fuerte presión ejercida por los competidores y de no contar con suficientes recursos para el desarrollo efectivo de la gestión comercial.



Ventas vs Retiros 2014

	Mes	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	Total	%
Líneas	Ventas	48	75	42	49	52	266	222%
	Retiros	161	62	171	134	62	590	
Internet	Ventas	226	295	218	239	256	1.234	67%
	Retiros	194	137	196	186	115	828	
Total sin Alíados	Ventas	274	370	260	288	308	1.500	95%
	Retiros	355	199	367	320	177	1.418	
	Diferencia	- 81	171	-107	- 32	131	82	



El cuadro anterior permite analizar que la ERT presenta una tendencia a perder participación en el mercado, esto es resultado de el ingreso de fuertes competidores en la zona de cobertura de la compañía. En el cuarto trimestre del año 2012 la ERT contaba con un 10% de participación y un año despues este porcentaje es del 6,17%, siendo Claro (Telmex) el competidor que cuenta con mayor participación en el mercado.

Consideraciones:

Este año se ha reactivado el apoyo a la getión comercial con la autorizacón de promociones, producción de publicidad y el desarrollo de tomas de municipios, pero es necesario contar con más estrategias que permita generar mejores resultados, estrategias tales como mejoras en la actual infraestructura (reparacion de puertos, reparación de tarjetas, reparación de red extrema, etc), mantenimiento e instalaciones oportunas entre otras.

Ante la nueva regulación donde los cargos de acceso y transporte tienden a desaparecer, es importante para la ERT, generar ingresos directos por el trafico de Larga Distancia Nacional, Internacional y Telefonía Móvil, para esto, el área comercial viene realizando acercamientos y posibles alianzas con operadores para prestar este tipo de servicios, con unas tarifas competitivas, que motiven a los usuarios a realizarlas a través de nuestras líneas telefónicas, utilizando los prefijos asignado para marcación directa, obteniendo beneficios en tarifas.

De igual manera es necesario garantizar los proyectos de expansión propuestos para el año 2014 y la ampliación del Portafolio de Productos y Servicios con el componente de TV, ante el cual ya la gerencia ya ha adelantado continuas reuniones con emcali para firmar la alianza estrategica.

Según información suministrada por área financiera se puede constatar la siguiente información

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A ESP					
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL					
ACUMULADO DE ENERO 01 AL 31 DE MARZO 2014 - 2013 y 2012					
Cifras en miles de pesos (\$)					
	2014	2013	2012	Variacion 2014 vs. 2013	
				\$	%
Venta de servicios	4,671,309	4,296,664	4,939,452	374,645	9%
Costo de ventas de servicios	(3,462,032)	(2,659,527)	(2,902,813)	(802,506)	30%
Excedente bruto	1,209,276	1,637,137	2,036,639	(427,861)	-26%
Margen bruto	25.9%	38.1%	41.2%		
Gastos de Administracion	(967,033)	(983,533)	(1,123,030)	16,499	-2%
Excedente operacional	242,243	653,604	913,610	(411,362)	-63%
Margen operacional	5.2%	15.2%	18.5%		
EBITDA	1,003,400	1,103,117	1,527,808	(99,717)	-9%
Margen EBITDA	21.5%	25.7%	30.9%		
Ingresos no operacionales	97,415	116,594	64,773	- 19,179	-16%
Provis., deprec. y amortizac.	(221,195)	(249,359)	(372,258)	28,164	-11%
Gastos no operacionales	(1,753,071)	(379,540)	(587,769)	(1,373,531)	362%
Excedente no operacional	(1,876,851)	(512,304)	(895,254)	(1,364,547)	266%
Excedente antes de impuestos	(1,634,609)	141,300	18,356	(1,775,909)	-1257%
Impuesto de Renta	0	0	0	0	-
Excedente neto del ejercicio	(1,634,609)	141,300	18,356	(1,775,909)	-1257%
Margen neto	-35.0%	3.3%	0.4%		

Los aspectos relevantes del Estado de Resultados, se resumen en los siguientes puntos:

- a. **INGRESOS OPERACIONALES:** Presenta una disminución del ingreso propio de la empresa en un -17% y en el negocio de Integración tecnológica presento un incremento, así:

		2014	2013	Diferencia	(%)
Telefonia	Local	968,977,313	1,047,862,766	-78,885,453	-8%
	Local Extendida	222,914,912	341,037,880	-118,122,968	-35%
	Interconexion	472,405,963	678,655,375	-206,249,412	-30%
Valor Agregado	Masiva	1,458,943,749	1,434,945,891	23,997,858	2%
	Corporativa	360,426,660	683,646,784	-323,220,124	-47%
TIC		1,187,640,135	110,515,462	1,077,124,673	975%
		4,671,308,732	4,296,664,158	374,644,574	9%

- ✓ **Unidades de Negocio de Integración Tecnológica:** presento un aumento en \$ 1.077 millones, 975% con respecto al año 2013, por convenios por intermediación de Fiducias se facturo en utilidades el valor de \$435 millones,
- ✓ **Telefonía:** Disminución de (\$ 498,4) millones, Trafico Telefonía Local disminución del 8%, en Local Extendida el 35% y disminución del 30% del Ingreso en Cargos de Acceso y Transporte.
- ✓ **Valor Agregado:** Disminución de (\$ 295) millones, por concepto de usuarios masivos se incremento en un 2% y en los Corporativos y Servicio Portador una disminución de un 47%.

b. **COSTOS OPERACIONALES:** El total presenta un aumento del 30%, por valor de \$802,6 millones, originado especialmente en :

- ✓ Costos que presentaron aumento:

Descripcion	2,014	2013	Variacion
Contratos Interadministrativos (1)	684,073	13,774	670,299
Vigilancia y Seguridad (2)	112,696	0	112,696
Servicios de Instalacion y desinstalacion (3)	62,407	0	62,407
Areas y Energia operador (4)	23,731	0	23,731
Cargo Transporte (4)	17,402	3,280	14,122
Comision Bancaria por Recaudo	64,149	53,468	10,682
Comisiones	40,919	33,047	7,873
Entrega de Facturas	28,141	26,667	1,474
Contrato de Admon	2,537	1,270	1,267
Total	1,036,055	131,505	904,550

- 1) Contratos Interadministrativos presento incremento en ingresos del 975%.
- 2) Vigilancia y Seguridad: En Junio del 2013 ingreso una nueva empresa de vigilancia, la anterior facturo y cobro los meses correspondientes en Agosto del 2013.
- 3) Servicios de Instalación y Desinstalación: Por inconvenientes Jurídicos en la contratación legal, la contratación y su respectiva facturación y cobro lo realizaron a partir de Abril del año 2013 y se facturo a partir del mes de Junio/2013.
- 4) Cargos de Acceso y Áreas de Energía Operador: Cruce de cuentas con actas del 2013 y 2014.

Costos que presentaron disminución.

Descripcion	2,014	2013	Variacion
Arrendamientos (5)	438,516	624,069	-185,553
Ministerio de Comunicaciones (6)	0	87,558	-87,558
Servicios Personales	631,017	703,952	-72,934
Gastos de Viaje	7,174	30,094	-22,920
Mantenimiento y Reparacion	8,892	24,725	-15,833
Honorarios	390	5,774	-5,384
Cargos de Acceso	39,056	44,326	-5,270
Servicios Temporales	262,586	267,124	-4,538
Impresos y Publicaciones	15,512	19,869	-4,357
Amortizaciones	56,091	60,422	-4,330
Costos por Conexión	35,302	39,430	-4,128
Otros Costos	216	1,901	-1,685
Comunicación Linea gratuita	0	1,197	-1,197
Materiales y Suministros	1,289	2,136	-847
Servicios Publicos	185,210	186,005	-794
Contribuciones	17,087	17,674	-587
Publicidad y Propaganda	800	900	-100
Transporte, Fletes y acarreos	21,771	21,775	-4
Total	1,720,912	2,138,931	-418,019

5) y 6) Pendiente la causación, la facturación se contabilizo en los meses de Abril y Mayo/2014.

- ✓ **Depreciaciones:** En el mes de Agosto se realizo la contabilización de la Depreciación de los meses de Enero a Agosto del 2013, de los activos entregados por el Consorcio Siemens-Centelsa y Compartel, por valor de \$ 609,3 millones.

Descripcion	2,014	2013	Variacion
Depreciacion	705,066	389,091	315,975
Total	705,066	389,091	315,975

d) **GASTOS OPERACIONALES:** Presentan una reducción en un -2%, correspondiente a un monto de \$16,5 millones, originado especialmente en :

- ✓ **Gastos que presentaron Aumento:**

Descripcion	2,014	2013	Variacion
Honorarios (1)	40,800	24,750	16,050
Obras y Mejoras (2)	9,925	528	9,397
Gastos de Mantenimiento (3)	9,001	1,836	7,165
Impuesto Predial y Vehiculo	18,643	15,017	3,625
Impuesto Asumido en Porrato	8,796	5,336	3,460
Otros Gastos Generales	3,201	620	2,582
Servicios Publicos	5,453	4,435	1,018
Comunicaciones y Transporte	6,918	6,235	682
Contribuciones	6,204	5,540	664
Arrendamiento	16,200	15,933	267
Impuesto al Consumo	140	66	74
Seguros	599	562	37
Total	125,880	80,858	45,022

- 1) **Honorarios:** La Revisoría Fiscal Grant Thornton Fast presto sus servicios y facturo en el mes de agosto del 2013, lo correspondiente a los meses de Enero a Julio/2013. Por inconvenientes Jurídicos por contratación legal la nueva firma que se contrato Lopez Auditores Ltda. para la revisión Tributaria, auditoria de los Estados Financieros, firma y dictamen del año 2013, se le cancelo el valor de \$21,6 millones.
- 2) **Obras y Mejoras:** Adecuación áreas Comercial, Contac Center, Servicio al Cliente y Defensor del Cliente.
- 3) **Gastos de Mantenimiento:** Corresponde a Mantenimiento de los vehículos de la Empresa, que en su mayoría se encuentran en mal estado.

✓ **Gastos que presentaron disminución:**

Descripcion	2,014	2013	Variacion
Servicios Personales (4)	794,397	836,384	-41,987
Cuota de Fiscalizacion (5)	12,472	22,267	-9,795
Estampillas y Multas	0	3,839	-3,839
Gastos legales	3,728	5,711	-1,982
Otras Tasas y Contribuciones	1,573	3,376	-1,804
Materiales y Suministros	3,949	4,953	-1,004
Viaticos - Tiquetes	9,721	10,511	-790
Impresos Publicaciones y Suscr	593	783	-189
Gasto Combustibles y Lubricantes	14,721	14,852	-131
Total	841,153	902,675	-61,521

- 4) Disminución en el pago de los trabajadores que devenguen menos de diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes” no están sujetos a pagar aportes de Sena, Icbf y el decreto 862 de abril 2013 ocasionó disminución en los gastos de Aportes para fiscales y Salud.
- 5) En el año 2013 quedo causado el segundo trimestre.

e) **INGRESOS NO OPERACIONALES:** presentaron una disminución del 16,4%, equivalentes a \$19,2 millones, generados así:

Descripcion	2014	2013	Diferencia
Recuperacion Ejercicios Anteriores (1)	11,695	3,458	8,237
Otros Ingresos Extraordinarios (2)	25,070	37,401	-12,331
Rendimientos Financieros	8,708	4,550	4,158
Recargo Mora	36,641	42,144	-5,503
Arrendamientos	14,534	9,961	4,573
Otros Ingresos Financieros	766	19,079	-18,313
Total	97,415	116,594	-19,179

- 1) Recuperación provisión cartera subsidios primer trimestre año 2007 y recuperación intereses impuestos.
- 2) Recuperación provisión Equipo de Transporte.

f) **GASTOS NO OPERACIONALES:** Presento un incremento del 362%, correspondiente a valor de \$1.373,5 millones, así:

Descripcion	2014	2013	Diferencia
Interes Mora y Financiacion	325,723	302,220	23,504
Comision Alianza Fiduciaria	4	2,039	-2,035
Cuatro x Mil, Comisiones	33,764	37,668	-3,904
Gastos Ejercicios Anteriores (1)	1,365,299	0	1,365,299
Sentencias y Conciliaciones	28,280	37,612	-9,332
Total	1,753,071	379,540	1,373,531

- 1) Reclamación uso de postes de Emcartago.

g) **LAS PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES DEL GASTO:**

Se disminuyeron en un 11%, correspondiente a \$28,1 millones, originado principalmente por:

Descripcion	2014	2013	Diferencia
Provision Deudores	116,808	108,903	7,905
Industria y Comercio (1)	24,605	37,974	-13,369
Depreciaciones	2,558	7,559	-5,001
Amortizaciones	77,224	94,923	-17,699
Total Provision, Deprec.y Amort.	221,195	249,359	-28,164

- 1) Disminución del porcentaje de Impuesto en la ciudad de Cali.

Balance General 2014, 2013 y 2012

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A ESP					
BALANCE GENERAL ACUMULADO DE 2014 - 2013 Y 2012					
Cifras en miles de pesos (\$)					
	2014	2013	2012	Variacion 2014 vs. 2013	
	Enero-Marzo	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre	\$	(%)
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
EFECTIVO	1,303,897	4,381,399	2,292,932	(3,077,502)	-70%
DEUDORES CLIENTES (NETO)	7,731,019	9,257,123	7,790,949	(1,526,104)	-16%
SUBSIDIOS (NETO)	803,266	757,071	2,366,151	46,195	6%
ANTICIPOS (IMPUESTOS, CONTRATISTAS.)	1,143,856	1,145,638	436,249	(1,781)	0%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	34,756	77,754	96,765	(42,998)	-55%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	11,016,794	15,618,985	12,983,046	(4,602,190)	-29%
ACTIVO NO CORRIENTE					
INVERSIONES PERMANENTES	10,515,797	10,515,797	9,088,474	0	0%
DEUDORES (NETO) NO CORRIENTE	6,633,362	6,690,099	6,766,494	(56,737)	-1%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO (NETO)	15,191,832	15,858,534	18,560,362	(666,702)	-4%
OTROS ACTIVOS	3,493,445	4,196,280	4,323,101	(702,834)	-17%
VALORIZACION DE INVERSIONES	3,412	3,404	1,849	7	0%
VALORIZACION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	4,441,991	4,441,991	4,441,991	0	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	40,279,839	41,706,105	43,182,271	(1,426,265)	-3%
TOTAL ACTIVO	51,296,634	57,325,090	56,165,317	(6,028,456)	-11%
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO	1,818,405	1,166,038	3,650,893	652,367	56%
CUENTAS POR PAGAR	7,695,961	10,638,468	10,312,047	(2,942,507)	-28%
IMPUESTOS POR PAGAR	4,035,891	4,730,397	4,479,979	(694,506)	-15%
OBLIGACIONES LABORALES	177,112	638,634	536,911	(461,522)	-72%
OTROS PASIVOS	1,576,838	2,982,624	1,168,847	(1,405,786)	-47%
PASIVOS ESTIMADOS	2,215,346	1,757,246	414,773	458,100	26%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	17,519,553	21,913,408	20,563,451	(4,393,854)	-20%
OBLIGACIONES FINANCIERAS L.P	5,557,500	5,557,500	6,446,700	0	0%
IMPUESTOS POR PAGAR LARGO PLAZO	0	0	364,902	0	0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	5,557,500	5,557,500	6,811,602	-	0%
TOTAL PASIVO	23,077,053	27,470,908	27,375,053	(4,393,854)	-16%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	6,990,950	6,990,950	6,990,950	0	0%
SUPERAVIT DE CAPITAL (PRIMA EN COLOCACION)	4,199,932	4,199,932	4,199,932	0	0%
RESERVAS	4,416,103	4,416,103	4,416,103	0	0%
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	15,020,432	15,020,432	15,020,432	0	0%
SUPERAVIT POR VALORIZACION	4,445,403	4,445,395	4,443,840	7	0%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	(5,638,008)	(6,700,371)	(4,239,973)	1,062,363	-16%
SUPERAVIT POR DONACION	419,378	419,378	419,378	0	0%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(1,634,609)	1,062,363	(2,460,398)	(2,696,972)	-254%
TOTAL PATRIMONIO	28,219,581	29,854,182	28,790,264	(1,634,601)	-5%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	51,296,634	57,325,090	56,165,317	(6,028,456)	-11%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	96,063,876	89,782,932	64,233,804	6,280,944	7%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	57,180,170	52,585,703	11,858,040	4,594,467	9%

Los aspectos relevantes del Balance General, se resumen en los siguientes puntos:

- a) **ACTIVOS CORRIENTES:** se presenta una disminución del (29%), equivalentes a \$4.602, debido especialmente a:
- ✓ **Efectivo:** Pago de los contratos interadministrativos: Ministerio de Vivienda, ESAP, Gobernación del Valle Contrato, Convenio Vive digital Caquetá.
 - ✓ **Deudores Corrientes:** Presentan una disminución del 15%, equivalentes a \$1.480 millones:
 1. **Cartera Convenios Interadministrativos:** Corresponde a los contratos interadministrativos con Gobernación del Valle del Cauca, Unidad Ejecutora

Saneamiento del Valle, Helm Fiduciaria Patrimonio Autónomo, Ministerio de Vivienda, Gobernación del Tolima.

2. **Depósitos Judiciales Embargos:** Litigios pendientes por conciliar, el incremento corresponde al embargo en Diciembre del 2013 por el contratista Teorema por valor de \$671 millones.

- ✓ **Anticipos Impuestos:** Corresponde a Anticipos de la Declaración de Renta del año 2013 por valor de \$636 millones, el cual se debe solicitar cruce de cuentas y el Impuesto a la EQUIDAD CREE por valor de \$98 millones, saldo pendiente por cruzar Declaración de Renta año 2012.

- b) **ACTIVOS NO CORRIENTES:** Se presenta una disminución del -3%, equivalentes a -\$1.426, debido especialmente a:
 - ✓ **La Provisión de Cartera Deudores Clientes:** Se realiza a partir de 12 meses el 33%, 24 meses 66% y 36 meses 100%, acorde con lo establecido en el régimen de Contabilidad pública de la Contaduría General de la Nación, párrafos 154, 155 y 156, y en la Ley 142 de 1994 artículo 12 del régimen de Servicios Públicos Domiciliarios por lo cual en la realización de la provisión de cartera de Usuarios se excluye la cartera Oficial.
 - ✓ **Proyecto Compartel Instituciones Públicas Tolima:** Son los costos incurridos por el año que termina en Marzo del 2014.
 - ✓ **Derechos Fideicomisos:** De los contratos interadministrativos más representativos con Agustín Codazzi Unidad de Víctimas, Unidad de Tierras despojadas, Municipio de Buenaventura, Gobernación del Valle Secretaria de Educación.

- c) **PASIVOS:** Se presenta una disminución del -16%, equivalentes a -\$4.393,8, debido especialmente a:
 - ✓ **Cuentas por Pagar Proveedores:** Una disminución del 44,6%, representado en \$2.680 millones.
 - ✓ **Acreedores:** Un incremento del 167,5%, representado en \$1.187,3 millones, corresponde a la reclamación de uso de postes de vigencias anteriores de Empresas Municipales de Cartago por valor de \$1.344,8 millones.
 - ✓ **Depósitos Recibidos de Terceros:** Desembolso dinero Convenio Caquetá.
 - ✓ **Obligaciones Financieras:** Corresponde al crédito con Infivalle para pago acreedores, adquirido en Marzo 24/2011 con vencimiento en Marzo 24 de 2021, con un saldo a corto plazo por \$1.785,4 millones y largo plazo \$5.557,5 millones, saldo a corto plazo del crédito del Banco de Occidente por \$244 millones y el saldo de unos acuerdo de pago suscrito con Gobernación del Valle del Cauca y Tesorería Municipal de Cali, pertinentes al pago 044 del 2012, de la tributación por concepto de estampillas e ICA del año 2009.

- ✓ **Patrimonio Autónomos Convenios:** Son los derechos fideicomisos de los contratos interadministrativos, los más representativos son: Agustín Codazzi Unidad de Víctimas, Unidad de Tierras despojadas, Municipio de Buenaventura, Gobernación del Valle Secretaria de Educación.
- ✓ **Dineros de Operadores:** Pendiente cruce de cuentas.
- ✓ **Pasivos Estimados:** Causación intereses por pago obligación con la DIAN y con la Tesorería municipal de Cali de los años 2010 y 2011.
- ✓ **Ingresos Recibidos por Anticipado:** Legalización contratos Interadministrativos Archivo General de la Nación, Departamento de Valle del Cauca, FONADE, Ministerio de Vivienda, de los cuales se dejaron Reservas presupuestales en el año 2013, para la vigencia 2014.

OBSERVACIONES: Se encuentra en trámite la legalización y acta de entrega de los activos por \$9.000 millones de Compartel de Valle y Tolima, por la culminación del contrato, los cuales se encuentra en cuentas de orden.

FLUJO DE CAJA DE TESORERIA: (Fuente información Estados Financieros)

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS SA ESP							
FLUJO DE CAJA TESORERIA							
ENERO 01 AL 31 DE DICIEMBRE							
	Enero a Marzo 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010	Año 2009	Año 2008
(+) Disponible	1,303,896,878	4,381,398,732	2,292,931,856	1,965,541,015	1,811,671,311	8,620,853,199	1,147,192,653
(+) Reconocimiento Cartera Cte Masivo	-	-	-	-	-	-	-
(+) Reconocimiento Cartera Integr. Tecnológ.	-	-	-	-	-	-	-
(+) Reconocimiento Cartera Corporativa	-	-	-	-	-	-	-
(+) Reconocimiento Cartera Interconexión	-	-	-	-	-	-	-
(+) Reconocimiento Cartera Embargos	-	-	-	-	-	-	-
(+) Reconocimiento Anticipos Impuestos	-	-	-	-	-	-	-
(-) CXP Proveedores y Contratistas	- 7,292,046,536	- 9,763,234,760	- 7,085,639,753	- 8,518,107,473	- 17,160,153,498	- 23,160,590,762	- 3,758,384,230
(-) CXP Impuestos	- 4,035,891,091	- 4,730,397,271	- 4,844,881,247	- 5,622,067,890	- 6,324,213,295	- 5,002,867,978	- 879,350,096
(-) Obligaciones Laborales	- 177,112,286	- 638,634,432	- 536,911,322	- 475,584,751	- 417,139,891	- 393,158,596	- 235,336,745
(-) Otros Pasivos (Incluye Terceros)	- 1,576,837,776	- 2,982,623,637	- 3,048,639,936	- 2,576,718,076	- 3,680,078,000	- 3,910,358,130	- 2,558,367,881
(-) Pasivos Estimados (Provisiones)	- 2,215,345,847	- 1,757,245,682	- 414,773,368	- 690,032,314	- 378,975,096	- 2,207,000	- 207,759,148
(+) Impuestos Diferidos	1,099,282,166	1,118,506,531	939,636,535	961,543,551	892,644,986	1,431,950,831	1,765,352,101
Sub total Deficit de Tesoreria	- 12,894,054,492	- 14,372,230,519	- 12,698,277,235	- 14,955,425,938	- 25,256,243,483	- 22,416,378,436	- 4,726,655,346
Obligaciones Financieras	- 7,342,998,371	- 6,690,631,704	- 10,097,592,770	- 11,288,386,030	- 1,853,172,090	- 2,738,601,063	- 1,724,513,689
Total Deficit Tesoreria	- 20,237,052,863	- 21,062,862,223	- 22,795,870,005	- 26,243,811,968	- 27,109,415,573	- 25,154,979,499	- 6,451,169,035

Nota: Información Estados Financieros, no se tiene en cuenta los Mandatos Fiduciarios, para el año 2013 se incluyeron en intereses de mora de impuestos por \$1.600 millones y para el año 2014 de incluyo la obligación de \$1.400 de Telefonos de Cartago.

La empresa de recursos tecnológicos, presta los servicios de contac center a nivel Departamental, el cual está dirigido al sector masivo y a sus grandes clientes, esta oficina centralizada opera en la sede de Cali, en donde se reciben y se transmiten gran cantidad de llamadas y pedidos a través de un teléfono. Este contac center cuenta con 23 personas las cuales integran este equipo. El contac center de esta empresa opera siete días a la semana por 24 horas, es decir que siempre está listo para atender las necesidades del cliente o usuario ERT. A la llegada del ingeniero Hector Fernando Ortega, se realizaron algunos cambios a nivel internos de esta área, pues siendo el gerente de esta empresa, una persona visionaria y con amplio conocimiento en telecomunicaciones, se dio a la tarea de realizar ciertas modificaciones

las cuales se están viendo reflejadas después del segundo semestre del 2014. La estructura y el capital humano del contac center sigue siendo la misma, pero se han realizado algunas modificaciones en cuando a los procesos y procedimientos que allí se manejan, así pues, con miras a dar estricto cumplimiento a la resolución 3066 de 2011, referente a la calidad en la atención al usuario y, a los parámetros impartidos por la súper intendencia de industria y comercio, ente encargado de ejercer el control y vigilancia del contac; la gerencia, se dio a la tarea de implementar dentro de su plan de acción, un continuo plan de capacitaciones, en donde los agentes como principales actores en este proceso, están semanalmente siendo instruidos por funcionarios de la compañía.

Por ello, se están programando semanalmente cursos para las personas que integran esta área de la compañía, debido a que se reconoce la importancia y el alto grado de responsabilidad que poseen, ya que son la imagen y la cara de la empresa a través de la atención telefónica.

Por esta razón, la administración está haciendo esfuerzos para que los agentes, conozcan muy bien todos los procesos que se manejan a nivel interno de la empresa, para de esta manera logren el gran objetivo, que consiste en contestar más del 91 por ciento de las llamadas entrantes durante los 20 primeros segundos, lo que dará como resultado un porcentaje mínimo en pérdidas de llamadas. Este resultado ya se está viendo reflejado en las estadísticas e indicadores que arroja el contac center. A partir del segundo semestre de este año, las cifras están arrojando un buen resultado, lo cual muestra el progreso del grupo y las bajas pérdidas de porcentajes en las llamadas.

