

INFORME DE GESTIÓN 2015

MARZO 3 DE 2015

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS EPS

EQUIPO DIRECTIVO

Hector Fernando Ortega Lozano

Gerente General

Sandra Mileye Molina Cifuentes

Jefe Jurídico

Juan Manuel Rodriguez Jaramillo

Jefe Financiero

Alexander Campo Arana

Jefe Comercial

Eduard Fernando Giraldo Patiño

Jefe de Redes

Oscar Marin Bedoya

Recursos Humanos

Nepomuceno Carrera Cataño

Jefe de Control Interno

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con los parámetros impuestos por la ley 1474 de 2011 y al sistema de Gestión de Calidad la Empresa de Recursos tecnológicos ESP, presenta su informe de gestión para el año 2015, en el cual está consignado el estado real de la compañía para este periodo. Dentro de este documento se encuentra recopilada toda la información de la entidad, la cual estará distribuida por áreas, esto con el fin de dar una completa comprensión al lector.

Para esta compañía, es fundamental, dar a conocer a la opinión pública, a los organismos del estado, a la junta directiva y a su asamblea de accionistas a través de este informe, las acciones desarrolladas durante este periodo, mostrando así los alcances obtenidos en referencia al plan de acción construido. En este sentido la Empresa de Recursos tecnológicos, asume su autoevaluación de manera seria, mostrando así unos indicadores de gestión que le permitirán estructurar un plan de mejoramiento en caso de ser necesario, pensando siempre en orientar los procesos de la manera más efectiva.

A partir del desarrollo y construcción de este trabajo en equipo, se pretende mostrar de manera real un informe de gestión como instrumento y herramienta de trabajo, contribuyendo así al cumplimiento de normas exigidas.

DESARROLLO

El informe de gestión 2015 presentado a continuación, sinterizará las actividades desarrolladas por todas y cada una de las áreas de la Empresa de Recursos Tecnológicos, de acuerdo al plan de acción implementado por la compañía. De esta manera se consolida la información sobre los avances de cada uno de los planes y proyectos desarrollados a nivel interno de la entidad, mostrando así un balance y resultados institucionales.

Desde la Gerencia General de la compañía, se han impartido directrices acertadas a cada uno de los directivos de la empresa, con el objetivo de avanzar en la resolución y desarrollo de procesos internos; gracias a esta gestión se ha logrado cumplir con la mayoría de los objetivos trazados para este año. Con el desarrollo de un plan de acción ajustado a la realidad de la empresa, se construye una estrategia y se plasman unos objetivos aterrizados que hacen posible su cumplimiento y por ende el mejoramiento constante de esta empresa de telecomunicaciones.

A la fecha se puede constatar que la oficina jurídica de esta empresa, trabaja constantemente en la consecución de sus objetivos centrales como área. Mostrando a la fecha buenos resultados en cuanto a procesos que se desarrollan y de los cuales tiene toda la responsabilidad, al momento de asesorar, elaborar, estudiar, conceptuar y representar a esta entidad externamente, debido a que esta área como todas, es eje fundamental de la compañía; teniendo un sinnúmero de competencias que la hacen garante de mostrar constantemente resultados asertivos en cuanto a la resolución de procesos de acuerdo con las directrices impartidas desde la gerencia.

Muestra de ello, tiene que ver con la gestión llevada a cabo en 78 contratos de integración Tecnológica y funciones específicas de la entidad en el periodo 2014, llevando a cabo el seguimiento y la defensa de 24 procesos laborales, 10 Procesos Administrativos y 10 procesos ejecutivos, con 4 sentencias a favor y 2 en contra.

Gracias a la gestión del área jurídica, en cabeza de la Abogada Sandra Mileye Molina, se logró llegar a acuerdo conciliatorio con la entidad AVANZA COLOMBIA, acordando el pago de la obligación contraída en trimestres del periodo 2015, realizando un acuerdo de pago con la entidad TEOREMA

INGENIERIA, se realizó el pago total de la obligación, dando así por terminado el proceso ejecutivo iniciado por ellos.

De igual manera, se tramitó un acercamiento para llevar a cabo el pago total de la obligación que presentaba la Gobernación del Tolima con la Empresa de Recursos Tecnológicos por un valor de Ciento Ochenta y Nueve Millones de Pesos (\$189.000.000), en un contrato de gestión tecnológica firmado en el año 2012, para el cual había sido imposible realizar la respectiva liquidación por un desacuerdo de una de las partes.

Finalmente se presentó objeción a la liquidación de créditos en el proceso que se adelanta por Casa Editorial el tiempo desde el año 2012, contra la Entidad, en donde se logró el reconocimiento de la liquidación presentada por la compañía; alcanzando así, la recuperación de NOVENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$99.774.946.51).

Así también, desde esta dependencia, se prestó apoyo a las diferentes áreas de la entidad, en cuanto a procedimientos efectuados por el área de Recursos Humanos y Logística, referente a la compra de un vehículo para la entidad.

La terminación de contratos de alquiler de nodos instalados para llevar a cabo el desarrollo el proyecto Compartel, los cuales ya no estaban siendo utilizados pero la empresa tenía un contrato de arrendamiento firmado a 6 años.

La oficina jurídica, prestó de igual manera apoyo, para la respectiva revisión de propuestas de empresa de seguridad que contrataría con la compañía.

El cumplimiento por parte del área Financiera de la compañía, ha sido óptimo, esto se puede constatar demostrando un alto nivel de compromiso a la hora de administrar los recursos de la Empresa de Recursos Tecnológicos, buscando siempre la mejor forma de obtener ganancias y que estas sean distribuidas e invertidas de la mejor manera para funcionar perfectamente. Es así como esta oficina trabaja diariamente para determinar la estructura financiera que más convenga a la empresa, seleccionando los diferentes tipos de inversiones para llevar a cabo las actividades que se requieren siempre de una mejor forma y que estas sean productivas para el negocio.

El objetivo impartido desde la gerencia y ejecutado por el Dr. Juan Manuel Rodríguez jefe de esta dependencia, ha sido siempre preservar los recursos financieros de la compañía, protegiendo de la mejor manera los activos de ésta.

A continuación se muestran detalladamente los estados financieros de la compañía:

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A ESP
BALANCE GENERAL ACUMULADO (PROVISIONAL) A
 Cifras en miles de pesos (\$)

		DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2013	VARIACION \$	(%)
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
EFFECTIVO	ANEXO No. 1(Nota 1)	1,807,864	4,381,399	(2,573,535)	-59%
DEUDORES CLIENTES (NETO)	ANEXO No. 2(Nota 3)	17,412,729	9,257,123	8,155,606	88%
SUBSIDIOS (NETO)	ANEXO No. 2(Nota 3)	756,574	757,071	(497)	0%
ANTICIPOS (IMPUESTOS, CONTRATISTAS.)	ANEXO No. 5(Nota 4)	1,692,894	1,145,638	547,257	48%
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	ANEXO No. 4(Nota 2)	10,453,538	0	10,453,538	100%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	ANEXO No. 1(Nota 6)	83,805	77,754	6,051	8%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		32,207,404	16,618,985	16,588,419	106%
ACTIVO NO CORRIENTE					
INVERSIONES PERMANENTES	ANEXO No. 4(Nota 2)	50,422	10,515,797	(10,465,376)	-100%
DEUDORES (NETO) NO CORRIENTE	ANEXO No. 2(Nota 3)	6,062,141	6,690,099	(627,958)	-9%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO (NETO)	ANEXO No. 6(Nota 5)	18,752,051	15,858,534	2,893,517	18%
OTROS ACTIVOS	ANEXO No. 1(Nota 6)	4,811,971	4,196,280	615,691	15%
VALORIZACION DE INVERSIONES	ANEXO No. 3(Nota 7)	1,043	3,404	(2,362)	-69%
VALORIZACION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	ANEXO No. 3(Nota 7)	4,441,991	4,441,991	0	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		34,119,618	41,706,105	(7,586,487)	-18%
TOTAL ACTIVO		66,327,022	57,325,090	9,001,932	16%
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO	ANEXO No. 7(Nota 8)	1,697,954	1,166,038	531,916	46%
CUENTAS POR PAGAR(Proveedores, Acreedores, Dctos de Nomina)	ANEXO No. 7(Nota 9)	7,130,426	6,718,969	411,457	6%
PATRIMONIO AUTONOMO CONVENIOS	ANEXO No. 7(Nota 9)	1,386,418	908,140	478,277	53%
DEPOSITOS RECIBIDO DE TERCEROS CONVENIOS	ANEXO No. 7(Nota 9)	462,028	1,890,823	(1,428,795)	-76%
CUENTAS EN PARTICIPACION OPERADORES	ANEXO No. 7(Nota 9)	1,188,661	1,120,536	68,125	6%
IMPUESTOS POR PAGAR	ANEXO No. 7(Nota 9)	4,526,391	4,730,397	(204,007)	-4%
OBLIGACIONES LABORALES	ANEXO No. 8(Nota 10)	638,864	638,634	230	0%
OTROS PASIVOS	ANEXO No. 8(Nota 11)	1,595,452	2,982,624	(1,387,171)	-47%
PASIVOS ESTIMADOS	ANEXO No. 8(Nota 11)	9,113,902	1,757,246	7,356,656	419%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		27,740,095	21,913,408	5,826,688	27%
OBLIGACIONES FINANCIERAS L.P	ANEXO No. 7(Nota 8)	4,668,300	5,557,500	(889,200)	-16%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		4,668,300	5,557,500	- 889,200	-16%
TOTAL PASIVO		32,408,395	27,470,908	4,937,488	18%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO					
SUPERAVIT DE CAPITAL (PRIMA EN COLOCACION)		6,990,950	6,990,950	0	0%
RESERVAS		4,199,932	4,199,932	0	0%
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		4,416,103	4,416,103	0	0%
SUPERAVIT POR VALORIZACION		15,020,432	15,020,432	0	0%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES		4,443,034	4,445,395	(2,362)	0%
SUPERAVIT POR DONACION		(5,638,008)	(6,700,371)	1,062,363	-16%
RESULTADOS DEL EJERCICIO		419,378	419,378	0	0%
TOTAL PATRIMONIO		4,066,806	1,062,363	3,004,443	283%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		66,327,022	57,325,090	9,001,932	16%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	ANEXO No. 13(Nota 12)	107,615,974	89,782,932	17,833,042	20%
CUENTAS DE ORDEN ACREADORAS	ANEXO No. 13(Nota 12)	31,530,298	52,585,703	(21,055,405)	-40%

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A ESP
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL (PROVISIONAL)
ACUMULADO DE 1 DE ENERO A DICIEMBRE 31 DE 2014
Cifras en miles de pesos (\$)

		2014	2013	<u>Variaciones</u>	
				<u>\$</u>	<u>%</u>
Venta de servicios	ANEXO No. 9(Nota 13)	27,382,192	24,445,570	2,936,622	12%
Costo de ventas de servicios	ANEXO No. 10(Nota 14)	(23,124,437)	(19,546,646)	(3,577,791)	18%
Excedente bruto		4,257,755	4,898,924	(641,169)	-0.1309
Margen bruto		15.5%	20.0%		
Gastos de Administracion	ANEXO No. 11(Nota 15)	(4,345,374)	(3,888,298)	(457,076)	12%
Excedente operacional		(87,619)	1,010,626	(1,098,245)	-1.0867
Margen operacional		-0.3%	4.1%		
EBITDA		2,673,994	4,200,253	(1,526,259)	-0.3634
Margen EBITDA		9.8%	17.2%		
Ingresos no operacionales	ANEXO No. 9(Nota 16)	9,810,388	3,872,456	5,937,932	153%
Provis., deprec. y amortizac.	ANEXO No. 12(Nota 17)	(1,317,924)	(1,321,152)	3,228	0%
Gastos no operacionales	ANEXO No. 12(Nota 17)	(4,338,040)	(2,499,566)	(1,838,473)	74%
Excedente no operacional		4,154,425	51,737	4,102,688	79.2982
Excedente antes de impuestos		4,066,806	1,062,363	3,004,443	2.82808
Impuesto de Renta		0	0		
Excedente neto del ejercicio		4,066,806	1,062,363	3,004,443	2.82808
Excedente neto por Unidad de Aporte (Pesos)		581.72	151.96		
Margen neto		14.9%	4.3%		

NOTA No. 1

CAJA

Cifras en miles de Pesos (\$)

CAJA	2014	2013
Caja Principal	50	221
Cajas Menores	0	0

BANCOS Y CORPORACIONES

Cuenta Corriente Bancaria	4,590	20,571
Cuenta de Ahorro (1)	1,512,410	3,804,129
Otros Depositos (1)	290,814	556,477
TOTAL DISPONIBLE	1,807,864	4,381,399

(1) En el saldo de la cuenta de ahorro, por \$ 1.512.410 millones, corresponden a contratos interadministrativos: Ministerio de Vivienda por \$789 millones, , Gobernación del Valle Contrato 286 \$162 millones, el resto por recaudo facturación ingresos.

NOTA No. 2
INVERSIONES

Cifras en miles de pesos (\$)

ACCIONES	2014	2013
Comcel S.A.	11,506,375	11,506,375
Centro de Eventos Valle del Pacifico SA	50,000	50,000
Llana Telecomunicaciones S.A.	87,823	87,823
EPSA	<u>422</u>	<u>422</u>
Total Inversiones Permanentes	11,644,619	11,644,619
Menos : Provisión		
Llana Telecomunicaciones S.A.	(87,822)	(75,985)
Comcel S.A. (2.228.695.103 Acciones) (1)	<u>(2,238,436)</u>	<u>(1,052,837)</u>
TOTAL INVERSIONES PERMANENTES NETO	9,318,361	10,515,797

(1) El valor intrínseco certificado por COMCEL a Noviembre 30 de 2014, fue de \$4.690,43 pesos por acción. La Empresa contrato la firma Solidus Capital SAS para valoración de las acciones de la cuales certificaron una media ponderada del \$19.000 millones, por tal razón no se realizo el ajuste a la provisión de inversión del año.

NOTA No.3

DEUDORES

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
DEUDORES CLIENTES - MENOR IGUAL A UN AÑO		
Servicio Telefónico - Internet	\$ 3 082,488	\$ 2 498,890
OTROS DEUDORES - CORRIENTES		
Operadores Servicios Públicos	835,520	1 098,454
Integración Tecnológica (1)	11,281,153	3 476,724
Dividendos y Participaciones	78,575	1 023,772
Cartera Corporativa	1 029,185	1,743
Reclamos Seguro hurto	19,914	19,914
Depositos Judiciales Embargos (2)	1 082,294	1,137,770
Deudores Varios	1 857	1,857
Cuotas de participación	1,743	-
TOTAL DEUDORES - CORRIENTES	17 412,728	9 257,123
SUBSIDIOS CORTO PLAZO		
Subsidios - Fondo de Comunicaciones (3)	756,574	757,071
DEUDORES CLIENTES - MAYOR A UN AÑO		
Servicio telefónico	6 258,632	6 153,241
Provisión Deudores Clientes (4)	(5 071,764)	(4 584,217)
Cartera Corporativa No Corriente	262,414	262,414
Provisión Deudores No corriente (5)	(262,414)	(86,597)
Subsidios año 1998 al 2004	9 657,185	9 713,190
Provisión Subsidios	(4 781,912)	(4 787,938)
TOTAL DEUDORES NO CORRIENTES	6 062,141	6 690,099
TOTAL DEUDORES	24,231,443	16,704,293

- (1) La cartera de convenios corresponde a los contratos interadministrativos con Gobernación del Valle del Cauca \$8.456 millones, Gobernación de Magdalena \$1.487 Millones, Helm Fiduciaria Patrimonio Autónomo, FONADE, Ministerio de Vivienda, Municipio de Facatativa, Gobernación Tolima, Unidad Ejecutoria de Saneamiento del Valle, Instituto Financiero del Valle del Cauca, Alcaldía de Jamundí.
- (2) Litigios pendientes por conciliar, el incremento corresponde al embargo en Diciembre del 2014 por el contratista El Tiempo.
- (3) El valor de \$548.634 corresponde al Subsidio de Internet Aplicación Resolución 1363 del 28 de Junio del 2012 subsidio acceso fijo a internet, usuarios E1 y E2, desde Septiembre del 2012 a Diciembre del 2014 que el Ministerio se debe cancelar el 15 de Febrero del 2015.
- (4) La provisión de cartera Deudores Clientes a partir de 12 meses 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.
- (5) Corresponde a la provisión de la cartera corporativa del cliente Coldecón, firma en liquidación.

NOTA No.4

ANTICIPOS

Cifras en miles de pesos (\$)

		2014	2013
Anticipos sobre contratos (1)	\$	78,955 \$	123,273
Provision Anticipos		-67,104	0
Anticipo Convenio Interadministrativo (2)		182,138	11,832
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos (3)		1,177,275	685,392
Saldo a Favor en Liquidaciones Privadas (4)		81,234	108,996
Autoretención del ICA (5)		<u>240,396</u>	<u>216,145</u>
TOTAL ANTICIPOS- CORRIENTES		1,692,894	1,145,638

(1) Corresponde a Anticipos por legalizar de los años 2010 y 2012.

(2) Contrato Interadministrativo Municipio de Neiva.

(3) Anticipos de la Declaración de Renta del año 2014 por valor de \$689 millones, el cual se debe solicitar cruce de cuentas y el Impuesto a la EQUIDAD CREE por valor de \$487 millones.

(4) Saldo pendiente por cruzar Impuesto Cree año 2013.

(5) Anticipo Impuesto de Industria y Comercio de la vigencia 2014.

NOTA No.5

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO - NETO

Cifras en miles de pesos (\$)

	\$	2014	2013
Terrenos		1,071,711 \$	1,094,212
Bienes muebles en bodega (1)		3,031,165	1,091,360
Propiedades planta y equipo no explotado		16,739	16,739
Edificaciones		1,917,521	1,917,521
Plantas, ductos y túneles		180,716	180,716
Redes, líneas y cables (1)		16,533,194	15,240,630
Maquinaria y equipo		4,753,697	4,720,353
Muebles y enseres, equipo oficina		831,289	831,289
Equipo de Computo y comunicaciones (1)		14,360,113	11,969,327
Equipo transporte tracción, elevación		<u>1,060,281</u>	<u>1,040,572</u>
SUBTOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		43,756,425	38,102,719
Depreciación acumulada (Cr) (1)		(22,655,141)	(19,899,262)
Provisión protección planta y equipo (Cr)		<u>(2,349,234)</u>	<u>(2,344,924)</u>
TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		18,752,051	15,858,534

1) Por parte del la fiduciaria Popular nos transfirieron los Activos del contrato Compartel Instituciones Valle por valor de \$5.075.867.259 y se contabilizo en

cuentas de Orden los activos totalmente depreciados \$1.408.177.656 de los se encuentran en Bienes Muebles en bodega \$1.408 millones, Redes, líneas y Cables \$1.292 millones, Equipos de Comunicación \$2.375 millones Depreciación \$405 millones.

NOTA No. 6

OTROS ACTIVOS.

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
ACTIVO CORRIENTE		
Gastos pagados por anticipado (1)	<u>83,805</u>	<u>77,754</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Gastos organización y puesta en marcha (2)	3,344,903	3,094,295
Inventario elementos de aseo y cafetería	235	-497
Derechos en Fideicomiso (3)	1,393,367	914,435
Bienes muebles en comodato	17,960	148,629
Bienes adquiridos en leasing	491,813	570,268
Depreciación leasing (Cr)	(491,813)	(570,268)
Intangibles	3,209,728	3,172,966
Amort. Acum. Intangibles (Cr)	<u>(3,154,223)</u>	<u>(3,133,549)</u>
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	4,811,970	4,196,280

- (1) Corresponde a gastos por seguros los cuales se adquirieron en Abril y Mayo/2014 por un año y se amortizan a 12 meses.
- (2) Costos incurridos por el año del proyecto Compartel Instituciones Públicas Valle y Tolima, que termina en Marzo del 2014, que hacen parte del aporte de la ERT como Inversión, está pendiente la entrega de los activos de Compartel Tolima, para ser legalizados.
- (3) Derechos fideicomisos de los contratos interadministrativos más representativos con Agustín Codazzi, Unidad de Víctimas, Unidad de Tierras despojadas, Gobernación del Valle Secretaria de Educación, Gobernación de Córdoba.

NOTA No. 7

VALORIZACIONES

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Inversión EPSA(1)	238	195
Inversión en Centro de Eventos Valle del Pacifico (2)	805	3.210
TOTAL VALORIZACIONES INVERSIONES	1,043	3,404
TOTAL VALORIZACIONES PROP.PLANTA Y EQUIPO	4,441,991	4,441,991
TOTAL VALORIZACIONES	4,443,034	4,445,395

- 1) Valor Intrínseco a Noviembre 30 del 2014 a \$5.494,39
- 2) Valor Intrínseco a Noviembre 30 del 2013 a \$10.161

NOTA No. 8

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Acuerdo de Pago Corto Plazo (1)	10,104	32,907
Banco de Occidente, Infivalle Corto Plazo (2)	1,687,850	1,133,132
Sub Total	1,697,954	1,166,039
Infivalle Largo Plazo (2)	4,668,300	5,557,500
TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	6,366,254	6,723,539

(1) Corresponde a acuerdos de pago suscritos 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.

(2) 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 \$ 889,2 millones y largo plazo \$4.668,3 millones, saldo a corto plazo del crédito del Banco de Occidente por \$798,7 millones.

NOTA No.9

CUENTAS E IMPUESTO POR PAGAR

Cifras en miles de pesos (\$)

TOTAL PROVEEDORES	\$ 5,487,285	\$ 6,010,174
Comisiones, Honorarios y Servicios	246,518	237,988
Servicios Públicos	3,714	33,750
Arrendamientos (1)	1,089,948	10,395
Seguros	1,548	151,423
Aportes A Seguridad Social y Pensiones	70,752	71,165
Aportes ICBF, SENA y Caja Compensación Familiar	33,146	30,865
Cooperativas, Sindicatos y Libranzas	126,687	95,621
Embargos Judiciales	897	1,637
Gastos Legales	69,013	74,171
Cheques No Cobrados pendientes Por Reclamar	14	14
Contratos Medicina Prepagada	903	1,766
TOTAL ACREEDORES	1,643,140	708,795
PATRIMONIO AUTONOMO CONVENIOS (2)	1,386,418	908,140
TOTAL DEPOSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS (3)	462,028	1,890,823
TOTAL OTRAS CUENTAS POR PAGAR (4)	1,188,661	1,120,536
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	10,167,532	10,638,468
TOTAL IMPUESTOS POR PAGAR	4,526,391	4,730,397
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	14,693,923	15,368,865

- (1) Arrendamientos: Se contabilizo contrato uso de 2.641 postes de las Empresas Municipales de Cartago desde el Enero del 1996 hasta el 31 de Enero de 2014 por reclamación Litigios Eventuales
- (2) Derechos fideicomisos de los contratos interadministrativos más representativos con Agustín Codazzi, Unidad de Víctimas, Unidad de Tierras despojadas, Gobernación del Valle Secretaria de Educación, Gobernación de Córdoba.
- (3) Convenio Escuela Superior de Administración Pública.
- (4) Dineros de Operadores, pendiente cruce de cuentas.

NOTA No. 10

OBLIGACIONES LABORALES

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Sueldos por pagar	\$ 58	\$ 58
Cesantías	253,729	280,902
Interés sobre Cesantías	33,081	32,417
Vacaciones	76,262	98,625
Bonificación Especial por recreación	10,168	10,702
Prima de Vacaciones	100,554	92,950
Prima de Navidad	-	22,441
Prima de Servicios	143,481	70,470
Otros Salarios y Prestaciones Sociales	<u>21,531</u>	<u>30,070</u>
TOTAL OBLIGACIONES LABORALES	<u>638,864</u>	<u>638,634</u>

NOTA No. 11

OTROS PASIVOS

Cifras en miles de pesos (\$)

PASIVOS ESTIMADOS (1)	<u>9,113,902</u>	<u>1,757,246</u>
Recaudos a Favor de Terceros	134,093	232,459
Ingresos Recibidos por Anticipado (2)	218,567	1,631,658
Impuestos Diferidos	<u>1,242,795</u>	<u>1,118,507</u>
OTROS PASIVOS	<u>\$ 1,595,455</u>	<u>\$ 2,982,624</u>
TOTAL PASIVOS ESTIMADOS Y OTROS PASIVOS	<u>10,709,357</u>	<u>4,739,869</u>

(1) Causación intereses por Estampillas Departamento del Valle del Cauca y con la Tesorería municipal de Cali de los años 2010 y 2011 y Aplicando el principio de causación de los costos de lo facturado a la Gobernación del Valle del Cauca del contrato No. 1035 de Aulas Abiertas.

NOTA No.12

CUENTA DE ORDEN

Cifras en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Litigios y Demandas	\$ 180,350	\$ 180,350
Administrativas	181,100	181,100
Proyecto Compartel	3,112,182	12,274,894
Convenios	54,082,332	30,173,708
Deudores cuentas en Participacion	10,290,775	10,290,775
Deudoras Fiscales	3,922,857	3,922,857
Activos Totalmente Depreciados (1)	<u>35,846,378</u>	<u>32,759,248</u>
TOTAL CUENTA DEUDORAS	\$ 107,615,974	\$ 89,782,932

(1) Corresponde activos ERT, donación Compartel por \$1.322 millones y Activos Consorcio por \$25.516 millones.

	2014	2013
Litigios y Demandas	\$ 1,756,080	\$ 1,756,080
Laborales	\$ 1,021,173	\$ 1,021,173
Cuentas en participacion	14,922,042	10,290,775
Convenios Interadministrativos	6,112,157	31,798,829
Acreedoras Fiscales	<u>7,718,847</u>	<u>7,718,847</u>
TOTAL CUENTA ACREDORAS	\$ 31,530,298	\$ 52,585,703

NOTA No. 13

INGRESOS OPERACIONALES

Cifra en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Cargo Básico	2,624,318	2,795,452
Subsidios (1)	56,626	752,377
Consumo Local	799,019	944,092
Otros Servicios	152,527	146,329
Plan Prepago Telefonía	0	4,180
Telefonía Local Extendida	801,588	1,095,077
Larga Distancia Internacional	27,744	25,597
Valor Agregado	7,713,247	7,837,483
Interconexión (2)	1,665,406	2,224,250
Data Center	41,050	128,968
Comercialización	96,399	26,173
Asistencia Técnica	2,492	44,474
Admón. de Proyectos (3)	13,401,776	8,421,117
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	\$ 27,382,192	\$ 24,445,570

(1) Aplicación Resolución 1363 del 28 de Junio del 2012 subsidio acceso fijo a internet, usuarios E1 y E2, desde Septiembre del 2012 a Diciembre del 2014.

(2) Por regulación a la reducción del tráfico y al cambio de método de remuneración del operador Comcel, disminución tarifa Transporte. Disminución de los cargos de transporte según Resolución 3539 de 2012.

<i>Abril 2012</i>	<i>Enero 2013</i>	<i>Enero 2014</i>	<i>Enero 2015</i>
<i>90,12</i>	<i>60,14</i>	<i>30,07</i>	<i>0</i>

(3) Los proyectos de Integración Tecnológica en promedio por contrato se facturo el valor de \$11.526 millones y por convenios por intermediación de Mantados Fiduciarios se facturo en utilidades el valor de \$1.954 millones.

NOTA No. 14

COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS

Cifra en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Comisiones	187,259	167,273
Amortizaciones	140,091	277,723
Publicidad y Propaganda	17,274	19,543
Cargos de Acceso	126,532	173,700
Cargo Transporte	47,066	126,450
Depreciacion	2,621,522	2,911,905
Ministerio de Comunicaciones	268,072	389,418
Servicios Publicos	853,003	745,954
Impresos y Publicaciones	32,372	61,897
Areas y Energia operador	122,088	78,236
Costos por Conexión	98,181	137,015
Comunicación Linea gratuita	3,547	4,060
Materiales y Suministros	10,601	12,018
Arrendamientos	2,396,403	2,989,276
Contribuciones	72,318	67,347
Honorarios	490	5,774
Comision Bancaria por Recaudo	239,280	232,008
Entrega de Facturas	123,941	112,941
Otros Costos	16,054	32,903
Transporte, Fletes y acarreos	126,608	128,411
Vigilancia y Seguridad	739,320	649,170
Gastos de Viaje	32,640	38,029
Servicios Temporales	939,823	1,064,768
Servicios Personales	2,730,776	2,792,325
Mantenimiento y Reparacion	266,627	316,475
Servicios de Instalacion y desinstalacion	312,964	208,916
Contratos Interadministrativos (1)	10,599,585	5,803,111
TOTAL COSTOS	\$ 23,124,436	\$ 19,546,646

(2) Aplicando el principio de causación de los costos de lo facturado a la Gobernación del Valle del Cauca del contrato No. 1035 de Aulas Abiertas.

NOTA No. 15

GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION

Cifra en miles de pesos (\$)

	2,014	2,013
Servicios Personales (1)	3,567,645	3,313,200
Materiales y Suministros	20,938	20,752
Gastos de Mantenimiento (2)	178,637	87,268
Servicios Publicos	22,161	19,203
Arrendamiento	24,915	21,783
Honorarios	64,800	87,934
Viaticos - Tiquetes	49,079	47,348
Impresos Publicaciones y Suscr	5,563	2,301
Obras y Mejoras (3)	31,022	7,694
Comunicaciones y Transporte (4)	35,502	17,994
Gasto Combustibles y Lubricantes	77,341	83,316
Gastos legales	8,180	5,800
Seguros	11,361	4,581
Sanciones y Multas	708	8,218
Otros Gastos Generales	25,003	19,785
Impuesto Predial y Vehiculo	18,686	22,473
Impuesto al Consumo	5,288	476
Cuota de Fiscalizacion	63,794	48,433
Impuesto Asumido en Porrato (5)	101,560	46,231
Impuestos Asumidos	0	1,110
Contribuciones	16,745	12,960
Otras Tasas y Contribuciones	16,447	9,440
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	4,345,374	3,888,298

- (1) No contratación cargos durante el periodo 2013 de Subgerente Administrativo y Financiero, Subgerente Comercial, Jefe de Planeación y Jefe de Equipos de (Enero-Mayo/2013).
- (2) Gastos Mantenimiento: Corresponde a Mantenimiento Vehículo, Mantenimiento Shelter Buenaventura, Mantenimiento sede Guacari, lote Santa Elena, Mantenimiento preventivo y correctivo de Aires Acondicionados.
- (3) Obras y Mejora: Oficinas Gerencia, Jurídica, sala de Juntas, Comercial, Contac Center, Bodega Técnica, Recursos Humanos.
- (4) Correspondencia Sedes.
- (5) La Ley 1607 del 2012 artículo 476 servicio internet 1 y 2 estaba como servicio excluido cambio al art. 481 servicio exento.

NOTA No. 16

INGRESOS NO OPERACIONALES

Cifra en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Recuperación Ejercicios Anteriores (1)	7,029,102	1,582,548
Otros Ingresos Extraordinarios (2)	62,469	153,695
Rendimientos Financieros (3)	20,652	134,395
Dividendos y Participaciones	2,413,849	1,738,901
Recargo Mora	141,633	166,328
Arrendamientos	76,777	67,281
Otros Ingresos Financieros	65,906	29,308
INGRESOS NO OPERACIONALES	9,810,388	3,872,456

- (1) Recuperación Ejercicios año 2014: Dividendos año 2012 \$1.658 millones, Por parte del la fiduciaria Popular nos transfirieron los Activos del contrato Compartel Instituciones Valle por valor de \$5.075.867.259 y se contabilizo en cuentas de Orden los activos totalmente depreciados \$1.408.177.656 de los se encuentran en Bienes Muebles en bodega \$1.408 millones, Redes, líneas y Cables \$1.292 millones, Equipos de Comunicación \$2.375 millones, Recuperación costos proyecto Vive digital, Recuperación Ejercicio año 2013 provisión inversión Acciones Comcel por valor intrínseco \$4.690,43.
- (2) Otros Ingresos Extraordinarios año 2013: Recuperación Provisión Equipo de Transporte y Reintegro Incapacidad personal.
- (3) Rendimientos Financieros año 2013: Utilidad Mandato Fiduciario Piedecuesta.

NOTA No. 17

GASTOS NO OPERACIONALES.

Cifra en miles de pesos (\$)

	2014	2013
Provision Deudores	\$ 507,548	\$ 546,795
Impuesto sobre la Renta para la Equidad	77,983	\$ 79,206
Provision Anticipo sobre Contratos (1)	67,105	\$ 0
Industria y Comercio	277,566	\$ 273,658
Provision Inversiones	11,838	\$ 0
Depreciaciones	46,005	\$ 13,328
Amortizaciones	329,879	408,165
TOTAL PROVIS, DEPR. Y AMORT.	1,317,924	1,321,152
Interes Mora y Financiacion (2)	1,152,783	1,404,838
Honorarios Valoracion Acciones	243,942	0
Perdida por Hurto en Vehiculo	4,643	0
Comision Alianza Fiduciaria	4,031	7,441
Cuatro x Mil, Comisiones	100,767	120,297
Gastos Ejercicios Anteriores (3)	2,693,914	61,439
Sentencias y Conciliaciones	137,961	38,860
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	4,338,040	1,632,875

(1) Provisión anticipo sobre contratos de años 2010 y 2011.

(2) Interés de Mora de Gobernación por Estampillas año 2009 y 2010, Municipio por Impuesto Industria y Comercio año 2009 y 2010, Dian Patrimonio 2010 y 2011.

(3) Se contabilizo contrato uso de 2.641 postes de las Empresas Municipales de Cartago desde el Enero del 1996 hasta el 31 de Enero de 2014 por reclamación Litigios Eventuales por valor de \$1.344 millones y provisión de cartera Corporativa por valor de \$175 millones, por cambio de ley ya no subsidian el Cargo básico de los estratos 1 y 2 por valor de \$417 millones.

El informe de gestión del Sector Masivo, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 23 de Marzo del año 2015, se basa en los siguientes resultados:

Ejecutivos de Ventas

Para garantizar la gestión comercial, la Gerencia aprobó para el año 2015, la contratación de la fuerza de ventas por un periodo continuo de un año, permitiendo de esta manera generar un mayor cumplimiento en los resultados de ventas. A continuación 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 el siguiente informe 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.

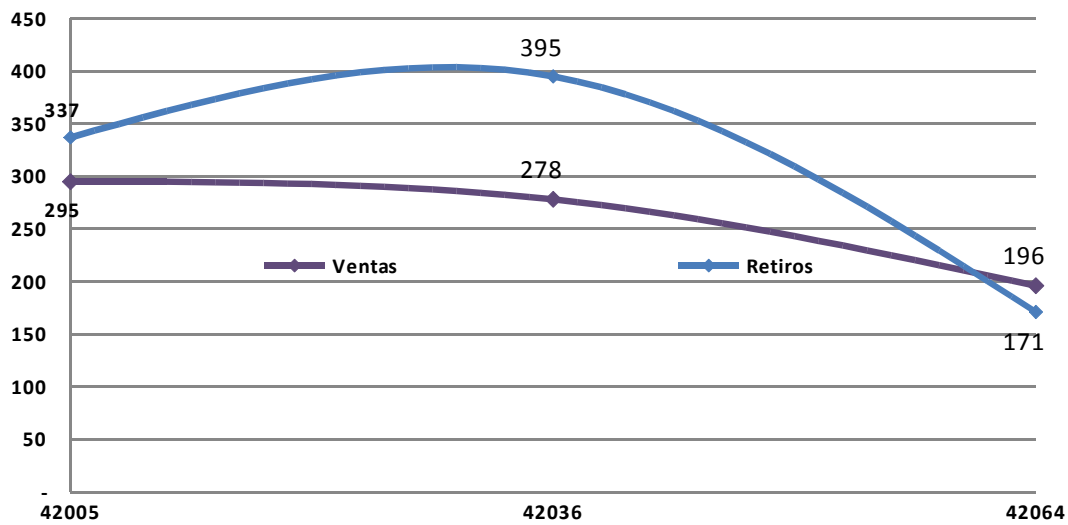
ZONA	LOC			
ZONA CENTRO	AMAIMI			
	BUGA			
	EL CERRI			

A pesar de la entrada de fuertes competidores como es el caso del operador TVAzteca con su producto Total Play, donde ofrece planes de internet desde \$10.000.00, la ERT ha logrado generar unos resultados satisfactorios en ventas, incrementando así su base de datos de usuarios de banda ancha.

Es así como durante el primer trimestre del año 2015, se presentan 118 clientes nuevos de Líneas Telefónicas y 651 clientes nuevos de Banda Ancha.

Ventas vs Retiros 2014

Líneas	Mes	ene-15			
	Ventas		35		
Retiros		143			
Ventas		260			
Retiros		395			
Ventas		295			
Retiros		337			
Ventas		278			
Retiros		171			
Ventas		196			
Retiros		171			



Como se muestra en el gráfico de retiros, la deserción de clientes está representada principalmente en usuarios de líneas, los cuales están migrando a planes empaquetados con internet. Sin embargo se puede identificar que para el mes de marzo, el número de retiros presenta una tendencia de disminución.

Consideraciones Generales:

- Para el año 2015, se cuenta con el apoyo a la gestión comercial con la autorización de promociones, producción de publicidad y el desarrollo de tomas de municipios, las cuales ya están en ejecución.
- Igualmente se viene desarrollando la alianza para la integración del servicio de Televisión al portafolio de productos y servicios de la ERT, lo cual nos permitiera ser más competitivos generando así una mayor participación en el mercado regional.
- Se creó un comité interdisciplinario entre las áreas Técnico – Comercial, para la identificación y priorización de proyectos de expansión en localidades nuevas y actuales. Actualmente este comité se encuentra en el diseño de soluciones de expansión para las localidades de: Cartago, Obando, La Victoria, Bugalagrande, Andalucía, San Pedro, entre otras

INFORME DE GESTION CANAL CORPORATIVO AÑO 2015

En el transcurso del año 2015 la gestión comercial del sector Corporativo (pymes, Corporativos y Carriers), fue enfocada en el desarrollo de mayor participación en el Mercado Corporativo a nivel regional, de forma que se incrementarán los ingresos y la rentabilidad de la compañía.

La fuerte penetración de competidores de gran magnitud, incluyendo la participación directa en el mercado de pequeños ISP's (Proveedores de servicio de Internet), han generado sobre oferta de servicios de telecomunicaciones en municipios del Departamento, los cuales encuentran ventajas competitivas como Llamadas Nacionales ilimitadas, Canales de Internet con tarifas de mayorista, diversas alternativas de planes de internet, altas velocidades, posibilidad de proyectos de IT, oportunidad para la implementación y financiación de proyectos con equipos avanzados, proliferación de enlaces de Fibra Óptica y radio como medio de acceso, oferta nacional de servicios, etc., lo que ha aumentado los niveles de competencia en la región, obligando a la empresa a mejorar en calidad y precio.

Dentro de la estrategia general de posicionamiento de ERT, se busca enfatizar en las actividades en estrategias relacionadas al Producto, Precio, Promoción, Canales y Venta, tales como:

- Enfoque al personal interno hacia las ventas.
- Fortalecimiento de los comercializadores masivos.
- Fortalecimiento de la actividad de Ingeniera Preventa para apoyo a comercializadores.
- Desarrollo de estrategia de fidelización y mantenimiento de clientes.
- Creación de planes y promociones de canales de internet dedicado en fibra y radio
- Creación de planes en banda ancha por medio de radio enlace.
- Mejoramiento de Procesos y Procedimientos para el desarrollo de ventas y consecución de información técnico – comercial.
- Lanzamiento de planes comerciales de alta calidad y bajo costo para segmento mipymes en banda ancha por medio de radio enlace.

Como estrategia comercial se está trabajando en un esquema para desarrollo de canales de largo plazo, y de capacitación a asesores comerciales de perfil corporativo para la atención personalizada a empresas, los cuales trabajaran en la fidelización de clientes actuales y la consecución de nuevos clientes, mediante estrategias como:

- Desarrollo de plan de fidelización para atención continua a clientes.
- Gestión comercial vía telefónica para obtención de información de empresas.
- Visitas comerciales personalizadas a empresas del valle del Cauca para diseño de ofertas comerciales ajustadas a las necesidades de los clientes.
- Enfoque en oferta de canales de Transmisión de Datos e Internet Dedicado para explotar las diferencia comparativas de ERT por su distribución geográfica.

En la unidad Corporativa se requiere definir componentes estructurales tales como

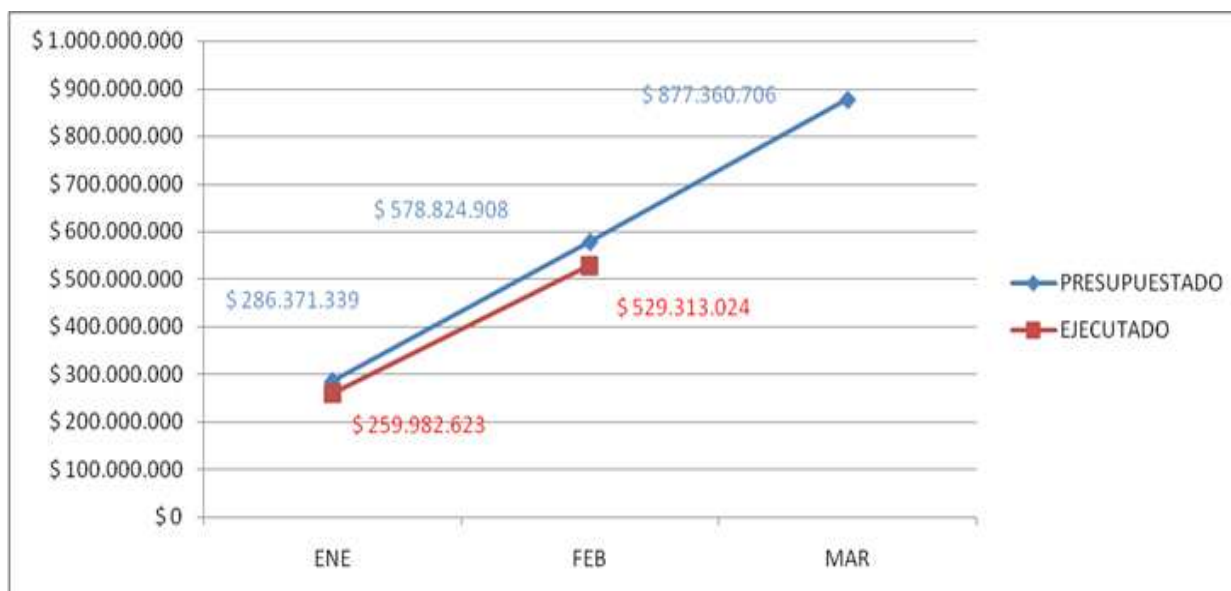
1. Desarrollo de producto
2. Fuerza comercial
3. Infraestructura
4. Calidad del servicio
5. plan de medios
6. presupuesto de equipos, bienes y servicios para aprovisionamientos oportunos
7. Un área de servicio al cliente dedicado a atender grandes clientes y a desarrollar sus productos actuales a través del up-grades de servicios.

**1. CIFRAS ÁREA CORPORATIVA EN VENTAS NETAS
1 ENERO – 15 MARZO 2015**

En la siguiente tabla se ilustran las cifras relativas de ventas, correspondientes al año 2015. Cabe aclarar que estas cifras no corresponden al acumulado total de facturación del área corporativa.

AÑO	MES	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
2015	ENE	\$ 286.371.339,00	\$ 59.982.623,00	91%
2015	FEB	\$ 578.824.908,00	\$529.313.024,0 0	91%
2015	MAR	\$ 877.360.706		

GRAFICO COMPARATIVO EJECUTADO VS PRESUPUESTADO



Adicionalmente, dentro de la estrategia comercial se han visitado y ofertado las empresas que a continuación enumero de las cuales estamos con un grado de probabilidad alto de oportunidad de contratación:

CLIENTE	MENSUALIDA	
	D	ANUAL
ACUAVALLE	\$ 45.000.000	\$ 540.000.000
RUAV	\$ 40.000.000	\$ 480.000.000
OUTSOURCING FARMACEUTICO INTEGRAL S.A.S	\$ 15.000.000	\$ 180.000.000
ALCALDIA GUACARI	\$ 2.622.038	\$ 31.464.456
COLEGIO CHIQUINQUIRA	\$ 2.012.931	\$ 24.155.172
ALCALDIA DE BUENAVENTURA	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000
PREVISER	\$ 1.713.914	\$ 20.566.968
BELLAS ARTES	\$ 1.698.276	\$ 20.379.312
AUTO PACIFICO	\$ 1.550.000	\$ 18.600.000

NORMAL SUPERIOR MIGUEL DE CERVANTES	\$ 1.440.000	\$ 17.280.000
FERROCARRIL DEL PACIFICO	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
EPSA	\$ 1.050.000	\$ 12.600.000
CAMARA DE COMERCIO TULUA	\$ 800.000	\$ 9.600.000
GASES DE OCCIDENTE	\$ 190.565	\$ 2.286.780
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	\$ 190.565	\$ 2.286.780
		\$
TOTAL PROSPECTO VENTAS	\$ 116.268.289	1.395.219.468

2. ACTIVIDADES FUNDAMENTALES A RESALTAR

- a- Organización y estructuración funcionales del grupo de trabajo del área corporativa. Delineamiento de las funciones claves del equipo corporativo, enfocados en la función comercial de forma que se incrementen los ingresos y la rentabilidad de la compañía. Se definen las funciones claves del área que son: ventas nuevas, postventa, ingeniería y apoyo.
- b- Una función vital, para el crecimiento de los clientes, esta la gestión comercial. Una de las directrices del área, está la de visitar cada día más clientes nuevos, con el fin de presentar la empresa, conozcan los productos y servicios de la ERT. La estrategia establece visitar semanalmente 10 clientes nuevos, todo bajo el lema: Visitas y más visitas.
- c- En un mercado cada día más competitivo, la lealtad de los clientes es esencial para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad del negocio. Es por eso que se han Implementación de estrategias de postventa, a través de visitas a cada uno de los clientes corporativos. Actualmente se tienen catalogados 300 clientes de la ERT como corporativos. La estrategia establece visitar semanalmente 10 clientes. Los resultados más allá de incrementar la facturación, busca establecer un relacionamiento continuo, recordación de marca y fidelidad hacia la ERT.
- d- Apoyo con los comercializadores masivos. Aunque el perfil, no es el indicado para atender el sector corporativo, son un apoyo en la referenciación y consecución de clientes tipo mipymes.

- e- Impulsar el proceso de implementación del CRM en la ERT. Trabajo que se ha hecho con el apoyo con el área de telemática. Los módulos iniciales que se han proyectado son: creación de clientes, viabilidades, aprovisionamientos, información de servicios, documentación y reportes.
- f- Fortalecimiento de soluciones de internet banda ancha pymes y con cobertura casi en la totalidad del valle del cauca , a través de la consolidación de las alianzas estratégicas con los diversos operadores de ultimas millas
- g- Liderar el proceso de mejoramiento del sistema de facturación, ingreso de clientes y planes nuevos para clientes corporativos.
- h- Se está trabajando en el desarrollo de productos de soluciones TIC a incluir en el portafolio de la ERT, que permitan entregar a nuestros clientes nuevos y actuales una propuesta y oferta de valor, acorde a la demanda actual. Algunos serán con la infraestructura actual y otros requieren de alianzas. Algunos productos son: Zonas Wifi, Seguridad Informática, Voz IP y Cableado estructurado.
- i- Desarrollo de Mercadeo Corporativo y marketing, a través de material POP como lapiceros para prospectos de clientes, brochure y memorias USB y Pilas Portátiles para celulares, para entregar a los clientes corporativos actuales de la ERT.

INFORME DE GESTION CANAL INTEGRACION TECNOLOGICA AÑO 2015

En el primer trimestre del año 2015, por ser un año de jornada electoral y ley de garantías la gestión comercial ha estado activa y se han firmado varios negocios de los cuales mencionare más adelante. Se ha tenido como misión direccionar la estrategia comercial buscando nuevos clientes para lograr establecer contrataciones para el resto de año que le permita a la empresa obtener utilidades para compensar desequilibrios financieros, cumpliendo con el presupuesto de ventas con el cierre de contrataciones interadministrativas con las entidades del estado.

Entre las estrategias se garantizó la continuidad de los gestores comerciales que a riesgo y éxito exploran el mercado estatal nacional para el cierre de contratación interadministrativas, cuyo objeto este acorde con las actividades

que está autorizada la compañía de acuerdo a su objeto social. Tenemos nuevos gestores comerciales a nivel nacional en donde hemos crecido y la ERT se ha logrado expandir y posicionar en nuevos Departamentos de Colombia, gracias a su buena gestión comercial. Tenemos nuevos gestores comerciales como son Intercom, Solintec, Wireless, Sercomred, Aulas Amigas, IT Security, las cuales están aportando a través de los contratos firmados, ejecutados y pendientes para firma el cumplimiento presupuestal propuesto por la Gerencia.

Como referencia puedo mencionar los contratos que la unidad de Negocio Integración Tecnológica ha firmado a la Fecha:

- CONEXIÓN TOTAL META 2015 \$ 5.362.407.117
- SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA LA OFICINA DE PASAPORTES- GOBERNACION DEL VALLE \$ 152. 779. 339
- IMPLEMENTACION DE CAMARAS DE SEGURIDAD PLAN CANDADO \$ 1.965.200.000
- SERVICIO DE INTERNET A LA GOBERNACION DEL VICHADA \$ 220.000.000

Se está trabajando en lograr para este año 2015 ejecutar nuevos proyectos con el MINTIC para desarrollarlos y para el beneficio de la Comunidad.

Al 31 de Diciembre de 2014 la empresa tuvo ventas superiores a los 100.000.000.000 millones de pesos, creció en un 150% en los últimos 4 años. Realizando diversos tipos de contratos interadministrativos con diferentes Departamentos del País y con nuestro cliente principal la Gobernación del Valle del Cauca, enfocados en la parte social, educativa y de seguridad.

Adicionalmente, de manera interna, se gestiona con los demás funcionarios de la organización el cierre de oportunidades de contratación como son:

NOMBRE DEL PROYECTO	TOTAL PROYECTO
• CONEXIÓN TOTAL VALLE DEL CAUCA 2015	\$ 2.117.000.000,00

. CONEXIÓN TOTAL	\$1.362.289.283
CHOCO	,00
. CONEXIÓN TOTAL	\$707.823.580
QUIBDO	,00
	\$
. CONEXIÓN TOTAL TULUA	570.914.537,00
. CONEXIÓN TOTAL NEIVA	\$
FASE 2	1.106.774.222,00
TOTAL PROSPETO DE	\$
PROYECTOS	5.864.801.622,00

Los cuales esperamos tener resultados importantes y firmar estos contratos para obtener ingresos para la compañía.

Como sugerencia a la GERENCIA, se estudie estructurar la unidad de negocio Integración Tecnológica, como un área piloto y que cada día crece.

COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

- La unidad de negocio debe ser ingresada dentro de los procesos de la compañía, contar con un sistema de información que permita realizar el seguimiento a cada contrato, al igual que en temas financieros.
- A este proceso comercial aún se le trata como un proyecto piloto como modelo de negocio dentro de la compañía, y está demostrado en los últimos años, que es un potencial de negocio que genera utilidades y que puede ser pensado en estandarizar sus procesos.
- Es de suma importancia crear un área profesional y especializada en la Formulación y Gerencia de los proyectos y evitarnos contratar externamente estos servicios.
- Participación en diferentes eventos estatales tanto departamentales como nacionales, y así expandirnos en el mercado nacional y ser cada día más reconocida por sus logros.
- Tener toda nuestra documentación contractual actualizada y revisarla con el Área Jurídica.

El área de redes dentro de la empresa de Recursos tecnológicos es quien proporciona el funcionamiento óptimo, eficaz y efectivo de los productos y servicios que son ofrecidos por el área comercial a los clientes. De esta manera y en este orden de ideas, se puede afirmar que gracias a la gestión y operación que se desarrolla dentro de esta dependencia la Empresa de Recursos Tecnológicos lleva telefonía, internet y soluciones tecnológicas a los 25 mil usuarios para los cuales ERT opera.

Gracias a la importancia que adquiere esta área, el responsable del proceso Ingeniero Edward Fernando Giraldo, trabaja constantemente en el seguimiento a indicadores de gestión para cumplir con los estándares de calidad que exigen los entes de control. Así pues gracias a su equipo de trabajo se avanza día a día en las mejoras de calidad requeridas para seguir conservando la calidad necesaria para el funcionamiento de esta empresa.

Este grupo de profesionales, desarrollan un trabajo de 7X24 lo que garantiza presencia constante de ingenieros capaces de dar respuestas oportunas a las necesidades de los clientes corporativos y los grandes clientes que hacen parte de esta entidad. Así pues garantizando una solución oportuna se ve reflejada la calidad en el servicio que ERT siempre está dispuesto a brindar.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

Con el propósito de garantizar que los procesos de la cadena de valor en los cuales el área de Redes de Acceso tiene injerencia (Soporte a la Operación, Aproveccionamiento, Mantenimiento Preventivo y Gestión de Fallas), se realizan las siguientes actividades:

- Revisar, Actualizar Informes y subirlos al SIUST Trimestrales; Supervisión de la ejecución del Corte de Facturación (Internet y Telefonía); Supervisión, coordinación y programación de tareas del personal a cargo; supervisión y coordinación aprovisionamiento clientes corporativos, y de Integración Tecnológica; participación en reuniones de Planeación, Apoyo al área Comercial y Departamento Técnico.
- Supervisar y coordinar las actividades necesarias para la producción, transporte y prestación de los servicios de telecomunicaciones; supervisar y coordinar las actividades técnicas necesarias para gestionar las solicitudes de los clientes e identificación de anomalías en el funcionamiento de la infraestructura técnica, hasta la ejecución de las acciones correctivas necesarias para asegurar su correcto funcionamiento.
- Planeación y ajuste del presupuesto 2015 del área de Redes de Acceso e Infraestructura de acuerdo a las necesidades y requerimientos del área, teniendo en cuenta las posibilidades de la empresa.

COSTOS DE OPERACION Y MANTE		7.280.910.081
COSTOS DE INSTALACION DE LINEAS		330.000.000
MANTENIMIENTO RED		1.443.403.400
MANTENIMIENTO RED COBRE - PREVENTIVO		168.739.400
MANTENIMIENTO RED FIBRA OPTICA - PREVEN		35.000.000
MANTENIMIENTO RED INALAMBRICA - PREVEN		12.000.000
MATERIALES Y SUMINISTROS - CORRECTIVO C		320.000.000

INVERSIONES MAYORES	467.485.972
AMPLIACION CORPORATIVOS	40.000.000
AMPLIACION MASIVOS	391.358.000
CLIMATIZACION AREAS	1
DATA CENTER	1
EQUIPOS DE MEDICION Y PRUEBA	18.364.847
EQUIPOS DE TRANSMISION	1

- Seguir los procesos administrativos establecidos para suscribir contratos y/o órdenes de servicio para soportar y garantizar la operación de las áreas de Infraestructura y Redes de acceso, como también de la empresa.

[Dark Blue Header]				
54	COLOMBIA MOVIL - TIGO	83C		
136	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES - MOVISTAR SA ESP	83C		

[Dark Blue Header]				
	EMCALI	89C		
	ENERTOTAL	90C		

СТО. №. 411- DME-037- 2014	EMCALI EICE ESP	890		
СТО. №. 010	EMCANET	900		

CTO. 016	JUAN CARLOS CORREA RAMIREZ	16		
OTROSI No. 4	JUAN CARLOS CORREA RAMIREZ	16		

SUMINISTRO D				
CTO No. 022	HERNAN FRANCO PINEDA TELEFONIA	4.		
CTO No. 024	ARQUITECTOS SERVICIOS E INGENIERIA CIVIL LTDA - ARSECVIL	83%		

CTO. No. 059	ARQUITECTOS SERVICIOS E INGENIERIA CIVIL LTDA - ARSECVIL	83%		

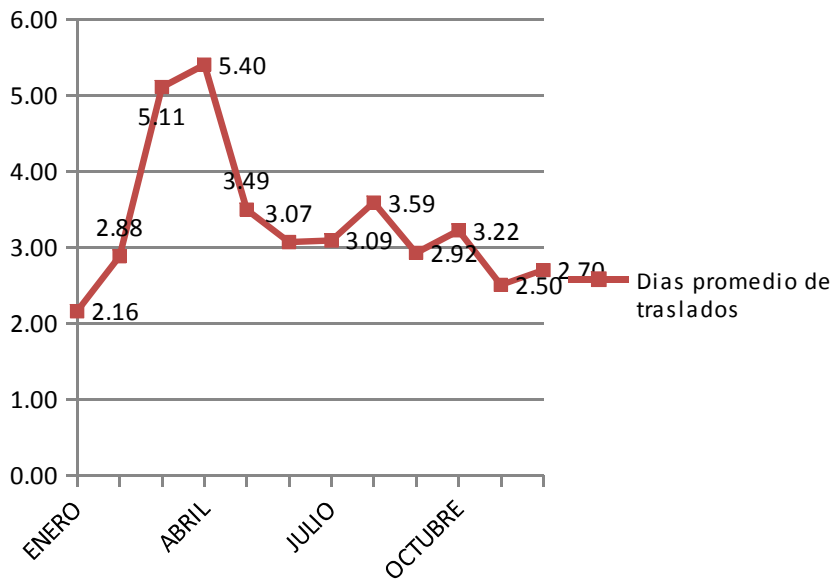
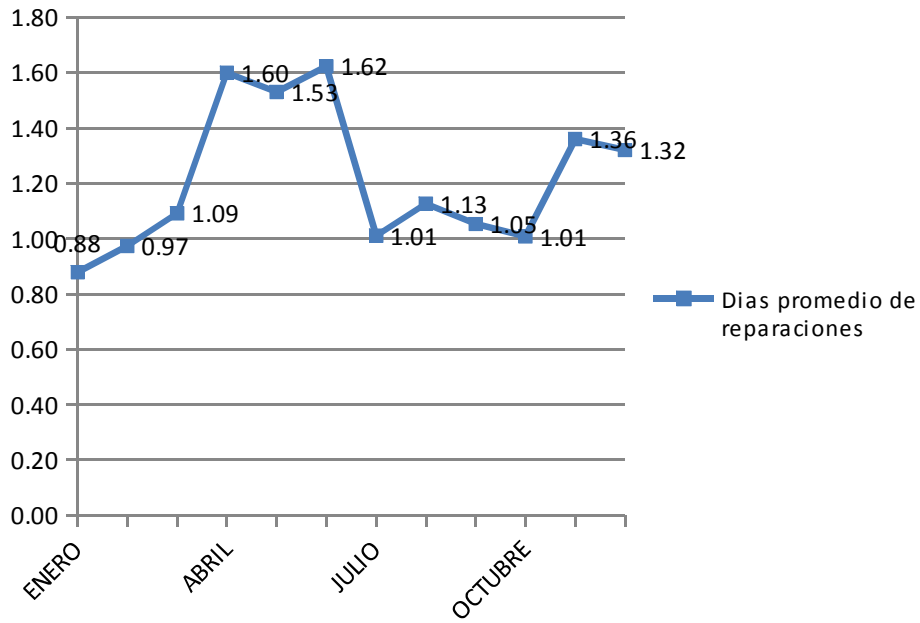
ALQUILER DE				
CTO. No. 002	ARMANDO VIAFARA RIVERA	14.87:		

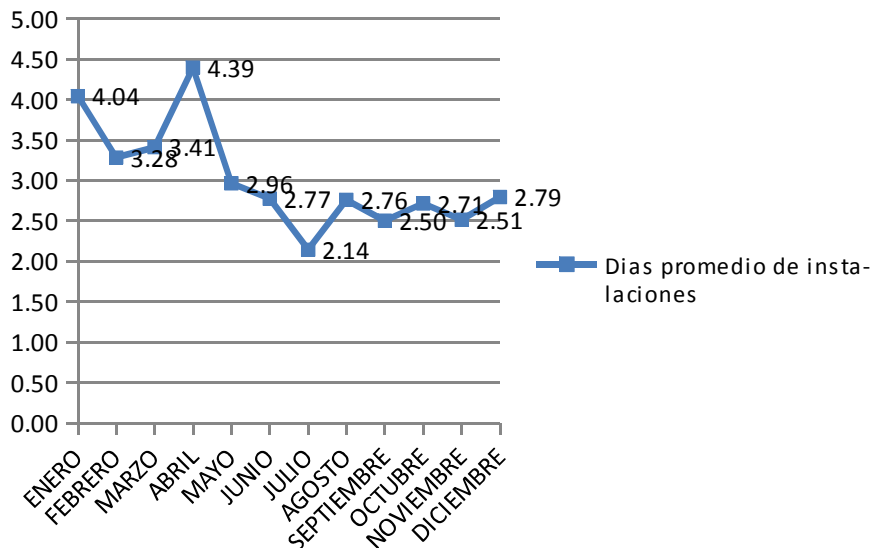
Aspectos Relevantes de la Gestión:

- Se coordinó el recurso humano y estructura técnica para la implementación solución alterna para la ruta Cali – Buenaventura, para así continuar con los servicios en la ciudad de Buenaventura. Como también implementación solución de telefonía sobre esta nueva ruta.
- Se coordinó el recurso humano y estructura técnica para la implementación solución para activación puertos ADSL para el servicio de Internet en las localidades de Yotoco, Zaragoza, Guacari y Zarzal.
- Se coordinó el recurso humano y estructura técnica para la implementación solución daño sub estación Buenaventura.
- Se coordinó el recurso humano y estructura técnica para atención daños de fibra oportunamente ocurridos durante el periodo.

- Se realizó Soporte técnico al área comercial Integración Tecnológica y Clientes Corporativos para la presentación de propuestas a licitaciones.
- Soporte técnico a la Gerencia y al departamento jurídico para proyectar respuestas a solicitudes del MINTIC, CRC, Fiscalía, Otros operadores y Clientes.
- Se realizaron foros técnicos para seguimiento y planes de mejora en los tiempos de instalación, reparación, traslados en todas las localidades de la ERT.
- Se realizó un análisis de riesgos de toda la infraestructura a nivel de red lógica, de transmisión y eléctrica en la cual se formularon las necesidades y costos necesarios para atacar dichos riesgos.
- Se realizó el Inventario de toda la posteadura sobre la cual se soportan nuestras redes.
- Se aportó técnicamente en el levantamiento de información de postes que usa la ERT para soportar las redes de Cartago, aportando en la conciliación por el uso de estos postes y la legalización del contrato.
- Se coordinó toda la labor de maquillado de toda nuestra red de cobre y de fibra.
- Se realizó e implementó un proyecto de ampliación en Guacari, Roldanillo y zarzal para ventas de servicio masivo.
- Se logró aprovisionar 12 clientes corporativos en B/tura, Guacari, Tulua, Buga, Cartago con infraestructura propia logrando así aumentar nuestra cobertura en redes
- Se realizó mantenimiento preventivo al 10% de todos los armarios que tiene la ERT en sus localidades.
- Se migraron 13 enlaces que se encontraban tercerizados a infraestructura propia, reduciendo costos y aumentando nuestra área de cobertura.
- Se logró colocar en funcionamiento 7 tarjetas Bras para las sesiones PPOE de nuestros usuarios, aumentando en 2400 las sesiones de usuario logrando mejorar el nivel de satisfacción del usuario.
- Se trasladaron MSAG entre diferentes localidades logrando así ampliar la capacidad de puertos en localidades como Zarzal, Guacari y Yotoco.

INDICADORES DE REPARACIONES TRASLADOS E INSTALACIONES DE SERVICIO





Asuntos en Proceso

Compra de solución de red de área de transmisión, de agregación y Bras para mejorar el desempeño de la red, ya se tiene el levantamiento de información y los estudios previos del proceso.

Recomendaciones

Se recomienda realizar un plan de compras para mitigar riesgos identificados que pueden entorpecer la ejecución de los procesos en el cual el área tiene injerencia (Soporte a la Operación, Aprovisionamiento, Mantenimiento Preventivo y Gestión de Fallas).

Concerniente a la Oficina de informática y TIC, esta tiene la misión de proporcionar un servicio de mediación tecnológica que apoye el manejo, flujo, almacenamiento, procesamiento y consulta de información integrada, completa, confiable, oportuna y segura de todos los procesos de los niveles organizacionales operativo, táctico y estratégico de la empresa; esta compuesta por un personal calificado, motivado, actualizado y comprometido con procedimientos actualizados, ágiles y dinámicos dentro de un contexto de gestión de calidad establecido.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de

Telecomunicaciones. Las TIC son una actividad que consiste en la aplicación y la optimización de procesos de información y comunicación dentro de la Empresa para atender necesidades de toda la Organización.

Dentro de los objetivos estratégicos de la Oficina de Informática y TIC de la Empresa de Recursos Tecnológicos, Esta "FORTALECER LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN"; por ello se vienen realizando una serie de actividades tendientes a garantizar la seguridad, licenciamiento, estabilidad, rendimiento y alta disponibilidad de la plataforma, con el fin brindar apoyo eficiente al cumplimiento de la misión institucional, como son:

DESARROLLO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

- Re conexión de Servicio Por Pago.
- Cambios de velocidad.
- Consignaciones (modificación).
- Generación de Comandos.
- Modulo de Velocidad Sintel vs Radius
- Reinstalaciones
- Retiros (actual)
- CRM Comercial (desarrollo actual)
- Estadísticas SISI
- Reporte de nómina, contabilidad y costos.
- Modulo localización elementos en SISI.
- Reporte Resolución Corte administrativo
- Modulo Registro Localización en SISI
- Modulo Recursos Humanos en SISI.
- Modulo de materiales en SISI.
- Modulo consulta CUN desde la SIC
- Modulo daños masivos.
- Migración Servidor Público CONTRATOVIRTUAL.
- Mejoras en tiempo de respuesta DE FACTURACIÓN.
- Mejoras en aplicativo de ACTIVOS FIJOS-SRF.
- Mejoras en aplicativo CONTABLE.-FPL.
- Mejoras a módulos del sistema core de la empresa SINTEL (planes, facturación, promociones, informes, etc).
- Integración con el aplicativo contable en la parte de recaudos.
- Migración de la FACTURACIÓN COMERCIAL (FACTURACIÓN MANUAL A LA SINTEL O SISTEMA DE FACTURACIÓN PROPIO-SINTEL).
- Informes para la CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL –RCL.
- Portal web en donde se desarrolla un nuevo diseño con múltiples plataformas.

- Servicio de datafono virtual: se contrato los servicios de recaudo para el pago de sus clientes de una forma ágil, fácil y segura vía Internet, disponible las 24 horas del día los 7 días a la semana.
- Apoyo ingeniería Call center: Se desarrollaron plantillas automatizadas para poder realizar informes de calidad y gestión del área del call center

EN SOFTWARE COMERCIAL

- ACTUALIZACION Y COMPRA DE ANTIVIRUS

COMPRAS, MEJORAS Y MANTENIMIENTO EN HARDWARE

- Compra de NAS (MAYOR CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO)
- Reparación de pantallas LCD Usadas por carencia de ellas
- Reparación de teléfonos IP USB usados en mal estado por carencia de ellos
- Reparación de CPU Usadas por carencia de ellas
- Reparación de portátiles Usados cambios de partes afectadas
- Mantenimientos preventivos en las sedes 1 semestre y 2 semestre
- Mantenimientos correctivos en las sedes todo el periodo
- Mantenimientos generales básicos para el buen funcionamiento de los equipos de sistemas
- Baterías y mantenimiento de ups en las sedes que las requieren
- Visitas a puntos vive digital para mantenimiento de los equipos (Buga, Tulua, yumbo, Palmira, b/tura.)
- Herramientas de Red: Se realizaron compras de herramientas y equipos de red para poder garantizar el 100% de servicio a nuestros clientes internos (ERT).
- Se realiza la compra de equipos de vigilancia para el área de tesorería
- Compra de periféricos (Diademas) para poder tener comunicación constante con proveedores, clientes, aliados y personal interno

OTRAS

- Traslado del Departamento Comercial (MODULAR, ELECTRICO Y RED DE DATOS)
- Traslado de la Sede de Palmira (MODULAR, ELECTRICO Y RED DE DATOS)
- Instalación de Control de Entrada
- Instalación de cámaras IP
- Minutos Nacionales y a celular: Se contrato los servicios de minutos a salida de llamadas nacionales y a celular

- Convenio administrativo ERT – MetroCali: Se realiza entrega de servicios, equipos tecnológicos, de escritorio y demás a MetroCali

PROYECTOS

- **Proyectos:** **Infivalle:** desarrollar el proyecto de infraestructura tecnológica para la continuidad de negocio de los sistemas de información, sede alterna de operaciones, licenciamiento de software, implementación, montaje, suministro y capacitación sobre los equipos de acuerdo a los requerimientos de infivalle, con el propósito de mejorar la continuidad de negocio y cumplir con la normativa que infivalle debe cubrir relacionada con seguridad de la información.

Facatativa: suministro e instalación de equipos tecnológicos, mobiliarios y accesorios para dotar el archivo general del municipio de Facatativa y retiro de archivo existente con adecuación de cableado estructurado, red y datos.

ACTIVIDADES PRESUPUESTADAS EN EL PERIODO DEL INFORME PENDIENTES POR EJECUTAR

Software

Actualización y soporte de software comercial contable FPL.

Actualización y soporte de software comercial ACTIVOS FIJOS.

Actualización y soporte de software comercial NOMINA.

Compra de software de costos ABC.

Actualización y compra licencias de software oficina office.

Actualización y compra licencias de software Sistema Operativo windows.

Actualización y compra licencias de cal de Exchange (servidor de correos)

Actualización y compra licencias de software Windows server.

Actualización y soporte de oracle.

Actualización antispam.

Actualización y soporte de plataforma telefonía IP interna.

Actualización y soporte de plataforma digiturno para las sedes (Buga, Cartago y Buenaventura)

Licenciamiento del software administración y protección de la red interna (fortigate).

Hardware

Lectores Biométricos.

Actualización del servidor de correo.

Actualización de los computadores de oficina de toda la empresa mas de 10 años en operación los actuales.

Revisión y Certificación de la red de datos Interna.

Compra de impresoras.

Compras de cámaras de seguridad IP para toda la empresa.

Compra de escáner de alta disponibilidad.

Mejoramiento de infraestructura del DATACENTER de Palmira.

Otros

Capacitación especializada.

El área de servicio al cliente de una entidad como la ERT, tiene por obligación ayudar a los clientes a resolver preguntas para generar datos valiosos e incluso nuevas ventas, de igual manera se ayuda a impulsar el balance de la empresa a la vez que se retienen clientes e incluso obtienen nuevos negocios.

De esta manera, esta área tiene claro que su deber ser se basa atender al cliente de manera prioritaria, obteniendo este el máximo de importancia, por ello el responder a consultas de los clientes y proporcionar información sobre los productos y servicios de la empresa hace parte de la visión de esta oficina.

A continuación se mostrarán los avances, gestión y acciones implementadas por esta área, con el fin de garantizar a los usuarios de **LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS**, la mayor satisfacción.

CAMBIOS NORMATIVOS.

1. A partir del 2011 las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben adoptar una normatividad más drástica esto debido a la apertura de mercados internacionales, que hacen que Colombia proteja con más veracidad al usuario final, en razón de esta nace la Resolución 3066 de 2011, régimen de protección de los usuarios de telecomunicaciones que hace que las empresas de telecomunicaciones y en este caso LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS reestructuró sus políticas de atención a usuarios.
2. Ley 1581 de 2012, disposiciones generales para la protección de datos personales.
3. Implementación de la circular única emitida por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, código único numérico CUN.

ACCIONES IMPLEMENTADAS.

1. Se desarrollaron capacitaciones para que todo el personal de servicio al cliente, conociera de primera mano los cambios que traía consigo esta nueva normatividad, llevando a cada uno de nuestros colaboradores a desarrollar cambios en el modelo de atención que no solo garantizara la efectiva interacción con los usuarios si no que también respetara a cabalidad cada uno de los derechos que traía consigo esta nueva normatividad en relación a la protección de los usuarios de telecomunicaciones.
2. Frente a la implementación de la nueva ley, el área de servicio al cliente acompañado del área comercial se dieron en la tarea de reestructurar los contratos de acuerdo a la nueva normatividad con el fin de proteger los derechos de los usuarios y minimizar el riesgo a una posible denuncia o sanción frente a la SIC, así como él envió del oficio mediante el cual solicitamos a cada uno de nuestros usuarios la autorización para el manejo de sus datos personales.
3. Creación del formato de AUTORIZACIÓN, de manejo de datos personales de todos los usuarios.
4. Se solicitó al área de sistemas actualización de la página WEB, con el propósito de brindar más servicios y tener mejor interacción con los usuarios.
5. Se implementa el CUN; código único numérico normalizado por la SIC, el cual funciona como número de radicado para todas las PQR (LEY 1341 DE 2009, REGIMEN DE PROTECCION DE LOS USUARIOS), los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar

en su sistema de peticiones, quejas y reclamos, recursos o solicitudes los dieciséis dígitos del código único numérico.

6. Implementación en la plataforma de facturación, de la fórmula para generar descuentos y compensar de manera automática a los usuarios que no tuviesen disponibilidad del servicio mayor a 48 horas.

PQR'S

Este sistema gracias al liderazgo y capacidades de cada uno de los funcionarios se ha logrado mayor efectividad en la emisión de respuestas, que paso de 13 días a 1.3 días, generando que el tiempo de acción en los otros campos de atención cuenten con mayor frecuencia por parte de los funcionarios resultado que se ha venido dando gracias a varias variables.

1. Mejora en los canales de comunicación interna.
2. Personal capacitado con más capacidad de respuesta.
3. Socialización de la normatividad vigente.

Los siguientes cuadros ilustraran cantidad de PQR,S, registrados por localidad en el tercer trimestre del año 2014.

Cuadro 02. Ultimo semestre 2014.

ANNO	TRIMESTRE	MES_DEL_		
2014	4			
2014	4			
2014	4			
2014	4			
2014	4			
2014	4			
2014	4			
...	...			

En el último trimestre del 2014, podemos notar que en algunas localidades el número de solicitudes realizadas por los usuarios fue menor, en las localidades donde más impacto tiene la ERT por cobertura estas solicitudes crecieron debido al impacto generado por la firma FINANCREDITOS, la cual está realizando recuperación de cartera morosa generando que este número de solicitudes aumentara por reportes generados ante las centrales de riesgo.

Cuadro 3. Información remitida a la SIC, 4 TRIMESTRE 2014.

ANNO			
TRIMESTRE			
MES_DEL_TRIMESTRE			
USUARIOS_ACTIVOS			
PQRS_A_FAVOR_RECLAMANTE			
PQRS_EN_CONTRA_RECLAMANTE			
RECURSOS_REPOSICION			

Este cuadro nos ilustra detalladamente el número de positivos a favor o en contra de los usuarios, los incrementos detallados se debe a falta de soportes de autorizaciones de reporte ante las centrales de riesgo según ley 1581 de 2012.

Dentro del área de servicio al cliente se encuentra ubicado el Contac center de la compañía, la cual cobra un valor fundamental, pues de ella depende la óptima atención que se le brinda al usuario. ERT, tiene aproximadamente 25 mil usuarios, los cuales ante cualquier situación acuden directamente a esta área, la cual debe de estar disponible para dar una rápida solución a cualquier inquietud, queja o solicitud de un usuario. En ERT, el cliente es su razón de ser y para ello, durante el segundo semestre del 2014 y primer semestre del 2015, se han planteado desde la gerencia general, una serie de estrategias que han posibilitado el mejoramiento notable de esta dependencia.

Finalizando el segundo semestre del 2014, se capacitó minuciosamente a cada uno de los agentes que integran este grupo, 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 center. La empresa de Recursos tecnológicos, 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, estuvieron siendo instruidos durante varias semanas por funcionarios de la compañía.

Es así, como siguiendo instrucciones del ingeniero Hector Fernando Ortega y la coordinación comercial, se programaron para el ultimo trimestre de 2014 y lo que va corrido del 2015 cursos para las personas que integran esta área de la compañía, debido a que se reconoció la importancia y el alto grado de responsabilidad que posee este grupo, puesto que son la imagen y la cara de la empresa a través de la atención telefónica.

Este grupo, debe de conocer muy bien todos los procesos que se manejan a nivel interno de la empresa, para de esta manera lograr el gran objetivo, que consiste en contestar más del 91 por ciento de las llamadas entrantes durante los 20 primeros segundos, lo que a la fecha ya es una realidad, pues el contact center de la compañía está arrojando resultados positivos con un mínimo en pérdidas de llamadas. Lo que está garantizando efectividad en los procesos y la consecución de objetivos.

Es así como el centro de llamadas de esta entidad, muestra una mejora sustancial en los tiempos de respuesta pues, mes a mes, se han elevado las estadísticas de llamadas contestadas en los tiempos establecidos por la súper intendencia de industria y comercio, ente regulador, que exige unos estándares de calidad bastante altos para poder prestar el servicio.

Para alcanzar estas metas, se estructuró un plan de trabajo, que consistió en la realización de un diagnóstico interno, que permitió generar estrategias e ideas para lograr mejoras en los procesos.

Tras este minucioso estudio se lograron detectar ciertas falencias que imposibilitaban alcanzar los objetivos y para ello, se hizo preciso realizar modificaciones a nivel interno del área. Estas modificaciones, consisten en programar el capital humano en horas claves, en donde el análisis permitió identificar que se estaban perdiendo gran cantidad de llamadas. Así también, se han implementado una serie de estrategias con el personal, las cuales han resultado positivas para la consecución de metas.

La meta que tiene proyectada esta área es la de ser cada vez más efectivos y eficaces, y continuar cumpliendo con los estándares que exigen los entes reguladores, brindando día a día mejor atención y un óptimo servicio al cliente.

ESTADISTICAS LLAMADAS CONTESTADAS POR LOS AGENTES.

Octubre					
Llamadas contestadas	llamadas Perdidas	Total llamadas	% llamadas contestadas	% llamadas perdidas	Llamadas contestadas dentro de los 20 sgs
16283	1528	17811	91.42%	8.58%	15238

Noviembre					
Llamadas contestadas	llamadas Perdidas	Total llamadas	% llamadas contestadas	% llamadas perdidas	Llamadas contestadas dentro de los 20 sgs
13063	919	13982	93.43%	6.57%	12599

Diciembre					
Llamadas contestadas	llamadas Perdidas	Total llamadas	% llamadas contestadas	% llamadas perdidas	Llamadas contestadas dentro de los 20 sgs
16499	6267	22766	72.47%	27.53%	14137

FEBRERO					
Llamadas contestadas	llamadas Perdidas	Total llamadas	% llamadas contestadas	% llamadas perdidas	Llamadas contestadas dentro de los 20 sgs
12663	1204	13867	91.32%	8.68%	11789

El Área de Recursos Humanos y Logística de la E.R.T, en cumplimiento con el proceso de informar las actividades y el desarrollo del área dentro de la gestión de la vigencia fiscal del período Enero 1º a Diciembre 31 de 2014.

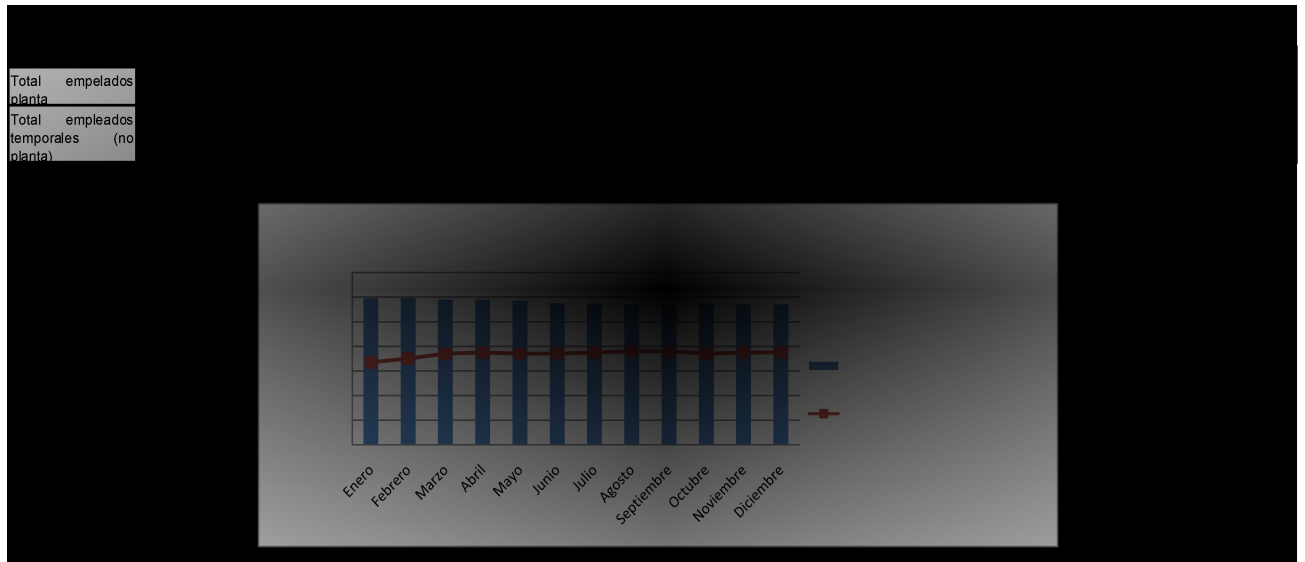
Como aspectos relevantes a considerar durante el año 2014, podemos mencionar lo siguiente:

Fortalecimiento Institucional

El propósito fue contar con una Estructura Organizacional ágil y dinámica, a través de la potenciación de las competencias del talento humano, de la normalización de los procesos internos y la adquisición de adecuadas

herramientas de trabajo. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

- La planta de personal de ERT y en misión a través de la empresa de servicios temporales Emplear, tuvo un promedio de 190 personas en el año 2014.



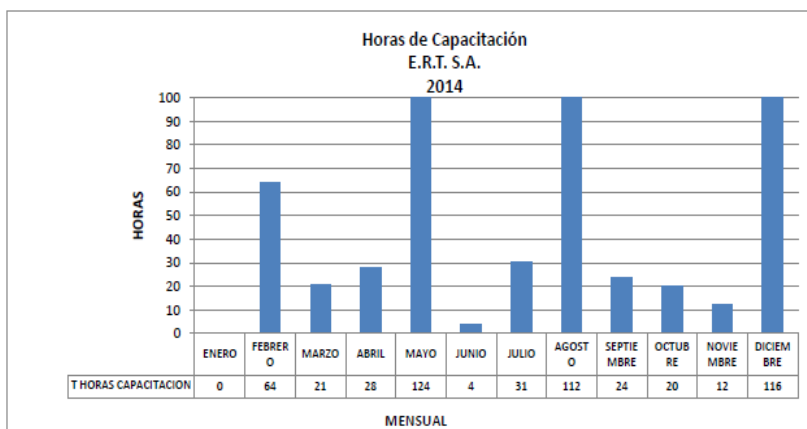
- Se realizaron ajustes necesarios en el software de nomina y en la plataforma SISI, de la nueva normatividad en cuanto al Sistema de Aportes Parafiscales.
- Continúo con la implementación del programa de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ajustando a los requisitos de la normatividad OSHAS18001, necesaria para el mejoramiento de la salud de los funcionarios.
- Dentro de los impactos positivos fue la realización de los Exámenes Médico Ocupacionales Periódicos, que trata las Resoluciones 2346 de 2007, 1918 de 2009 Ministerio de Trabajo y de Protección Social, con una meta alcanzada del 95%.
- Continúa con el plan de mejoras en su proceso teniendo en cuenta que cada vez se alcanza mayor participación en las diferentes actividades de bienestar con el apoyo de una de nuestras cajas de compensación familiar como lo es Comfenalco Valle, quien durante todo el año está en disposición de brindarnos su colaboración en las diferentes propuestas de actividades para la entidad.

- Dentro de las mejoras que tuvo el área está el levantamiento de la información correspondiente a la estructura de la planta de cargos aprobada en el 2012, la actualización de la base de datos de los estudios realizados y formación de cada colaborador.

Capacitación Institucional

El objeto principal de la asistencia a cada una de las capacitaciones fue obtener competencias para implementar y desarrollar herramientas para el mejoramiento de las actividades diarias de la entidad.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL HORAS
TOTAL HORAS PERSONAL	0	284	25	60	576	4	90	276	119	24	20	140	1617
T HORAS CAPACITACION	0	64	21	28	124	4	31	112	24	20	12	116	555
PERSONAL	0	35	4	4	44	1	19	18	24	4	4	6	163
PERSONAL DE PLANTA	119	119	118	118	117	115	115	114	115	115	114	114	116
INDICADOR	0,00	18,82	0,71	0,95	46,44	0,03	5,04	17,68	5,01	0,70	0,42	6,11	



A continuación se relacionan los temas de las capacitaciones desarrolladas durante el periodo de vigencia fiscal 2014:

- "APRENDE COMO CREAR OFERTAS CLOUD"
- "CONOZCA LO ULTIMO EN TECNOLOGIA" CE-DATACENTER-CONVERGENCIA IT
- CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE
- CAPACITACION PROGRAMA CRM SUGAR
- CERTIFICACION AVANZADO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS

- CERTIFICACION BASICO ADMINISTRATIVO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS
- CONTROL INTERNO Y CONTROL CONTABLE
- CURSO "ADMINISTRATIVO PARA JEFES DE AREA TRABAJO SEGURO EN ALTURAS"
- CURSO "PRIMEROS AUXILIOS BASICOS"
- GENERALIDADES SOBRE EL ESPECTRO RADIOELECTRICO Y NORMATIVIDAD EN COLOMBIA
- LEGISLACION COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL
- REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRABAJO
- SEGURIDAD INFORMATICA LATINOAMERICANA
- SEMINARIO "CONTRATACION ESTATAL Y CONTROL INTERNO EN EL MARCO DEL ESTATUTO ANTICORRUPCION"
- SEMINARIO "ESTRUCTURA DEL ESTADO Y GOBERNABILIDAD"
- SEMINARIO "EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS EN EL MARCO DE LA LEY DE GARANTIAS"
- SEMINARIO "FINANZAS Y PRESUPUESTO PUBLICO"
- SEMINARIO "GESTION DEL RIESGO POR PROCESOS"
- SEMINARIO DE ACOSO LABORAL Y COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL
- SEMINARIO TALLER " ASPECTOS TECNICOS MODELO DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS NO EMISORAS DE VALORES O QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PUBLICO"
- SEMINARIO TALLER "INFORMACION EXOGENA EN MEDIOS ELECTRONICOS PARA LA DIAN"
- TALLER DE EXCEL - HERRAMIENTA ALIADA

Actividades de Bienestar y Salud Ocupacional

En el 2014 se ejecutaron varias actividades de bienestar y salud orientadas a contribuir con el desarrollo integral del funcionario y al fortalecimiento del principio de participación.

Estas actividades incluyen recreación, manifestaciones culturales y formación ciudadana y familiar.

Dentro de los logros del Bienestar se destacan la participación de la integración de fin de año, cuyo objetivo se ha cumplido en estos primeros meses de 2015, con el compromiso y trabajo en equipo de los funcionarios.

Adicional a las actividades antes descritas, el Area de Recursos Humanos continua con el constante trabajo de preservar y promover la salud de los funcionarios, trabajo realizado conjuntamente con la ARL Colmena implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 1562 de 2012).

La oficina de Control Interno dentro de su ámbito funcional adelanto tres evaluaciones al comportamiento del sistema al interior de la entidad, conceptuando desde el punto de vista legal y de manera integral e independiente el sistema de Control Interno de la Empresa E.R.T. S.A. E.S.P. en el vigencia 2014, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, ley 87 de 1993, ley 489 de 1989 y frente al modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y demás disposiciones legales vigentes. La metodología aplicada corresponde a la evaluación y seguimiento de los diferentes procesos de la Empresa, dentro de los lineamientos establecidos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y el Departamento Administrativo de la Función Pública, aplicando para su desarrollo la base de las auditorias integrales y especiales adelantadas, evaluaciones, verificaciones, participaciones en reuniones de comités institucionales, formulación y seguimiento de planes de mejoramiento internos y externos con sus respectivas evaluaciones internas y por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, seguimiento a planes generales y remisión de información de las áreas a los entes externos y demás del entorno funcional y legal del Control Interno.

El estado general del Sistema de Control Interno adelantadas las auditorías internas y externas durante toda la vigencia de 2014 a los diferentes procesos de la Entidad y especialmente los seguimientos cumplidos a los diferentes planes de mejoramiento internos y los presentados a la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, han permitido una mejora muy importante en el desarrollo de los procesos y en la aplicación del autocontrol por las áreas al punto que frente al Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 con sus módulos, componentes y elementos, tenemos que conceptuar que el nivel de cumplimiento del sistema en la Empresa E.R.T. S.A. E.S.P. es **ALTO** y se desarrolla en una Dependencia de visión amplia y especializada, con estructura organizacional flexible y dispuesta a adelantar importantes y necesarios ajustes, de naturaleza pública, con régimen privado para el cumplimiento de su objeto, según la ley 1341 de 2009, articulo 55, con clara definición de sus procesos, procedimientos, niveles de responsabilidad y gestión, y actuando con aplicación de los artículos **209 y 269 de la C.N., la ley 489 de 1998, ley 87 de 1993, ley 1474 de 2011 y las normas de calidad ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009**, referentes a los sistemas de control interno, desarrollo administrativo, sistema de gestión de calidad y demás disposiciones reglamentarias. El cumplimiento del ámbito funcional de la Oficina de Control Interno se ha cumplido siempre encontrando la mejor receptividad de los

colaboradores de la Empresa en todos sus niveles y en la aplicación de las medidas preventivas y correctivas propuestas y concertadas, siempre con el mejor apoyo y respaldo gerencial, para el cuidado conjunto y juicioso, en el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos dentro del marco técnico, legal y de calidad que mueven la Empresa.

Las evaluaciones adelantadas por los entes externos las podemos consolidar con la siguiente calificación: Presentado el Plan de Mejoramiento correspondiente a la auditoría integral modalidad regular vigencia 2012 en febrero 2014 y reportado su avance el 16 de julio de 2014, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca evaluó y calificó el cumplimiento y efectividad de las acciones presentadas para el cierre de los hallazgos en septiembre 2014, concluyendo con una calificación del **84,7%**, para una aprobación del plan y cierre de treinta y nueve (39) hallazgos, quedando pendiente **diez (10)** que se reportaron con el plan de mejoramiento en noviembre 2014 correspondiente a la auditoría integral modalidad regular de la vigencia 2013 que contenía dieciocho (18) hallazgos, para un total pendiente a la fecha de veintiocho (28) hallazgos en su gran mayoría de carácter administrativo, que tendrán su respectivo informe de avance el próximo 16 de enero de 2015.

La oficina de Control Interno adelantadas las evaluaciones en las áreas, las auditorías integrales internas y de los entes de control con sus respectivos planes de mejoramiento, presentó a las Gerencia las siguientes recomendaciones que aplican en el momento y son importantes para el cumplimiento de la función institucional, las cuales se consignan en el presente informe así:

- Realizar las inversiones necesarias en la parte técnica en la expansión de redes, compra de hardware y actualización de software y de equipos para un eficiente manejo, operación y consolidación de la información y prestación de los servicios de la Entidad.
- Acelerar el proceso de ajuste a la resolución 3066 de 2011 artículo 53 sobre "Mecanismos de atención al usuario".
- Agilizar el proceso de saneamiento de los procesos judiciales en materia ejecutiva que se han interpuesto contra la Empresa, especialmente los que tienen dineros embargados de ERT.
- Continuar el proceso de cobro de cartera corriente y no corriente, como uno de los mecanismos importantes de estabilización financiera de acuerdo al contrato suscrito con la compañía Financréditos, o de manera directa adelantado por la Empresa, estableciendo para ello las

acciones necesarias que garanticen su eficacia y eficiencia y el cumplimiento de los principios de la función administrativa.

- Adelantar la revisión por Servicio al Cliente de las causales y corrección de las mismas referentes al alto volumen de solicitudes de PQR por ajuste a favor del usuario y otros que suman un total del 57% de las solicitudes recibidas.
- Adelantar los ajustes necesarios a los procesos y procedimientos y la creación de otros importantes para el desarrollo de las actividades funcionales, especialmente en materia comercial con los contratos de **integración tecnológica y servicios corporativos** a fin de garantizar el cumplimiento del objeto y desarrollo de los contratos y la aplicación de los principios de la función administrativa señalados en la ley 489 de 1.998 y demás normas referentes al Control Interno.
- Proseguir con las acciones administrativo-financieras que garanticen la disponibilidad total y celeridad en el flujo de recursos económicos y logísticos, especialmente con las cajas menores y suministros, para la atención de las emergencias de orden técnico que interrumpen los servicios básicos que la Entidad ofrece a los clientes residenciales y corporativos y también, al área comercial para la atención ágil de sus procesos de comercialización, garantizando el cumplimiento total de los principios de eficacia, eficiencia y efectividad en las operaciones.
- Concluido el proceso de ajuste de los mapas de riesgo de las áreas, es muy importante continuar dando cumplimiento al modelo MECI 1000:2014, con la revisión permanente de los mapas de riesgo a fin de garantizar su administración, control y la incorporación de los nuevos riesgos que se presenten en los respectivos procesos.
- Proseguir con las gestiones ante los Organismos de Seguridad del Valle del Cauca y sus respectivos municipios que garanticen una acción eficiente que contrarreste la permanente acción delictiva en diferentes sitios por el daño y robo de la infraestructura de servicios de la Entidad.
- Aplicar totalmente el proceso de código único numérico CUN establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ajustar el Normograma de la Empresa por parte de la Oficina Jurídica con el apoyo de los responsables de proceso.
- Concluir el proceso de revisión y ajuste del Plan Estratégico 2012-2016, estableciendo las debidas correspondencias con el proyecto de Plan de Acción 2015 y el presupuesto aprobado para la vigencia 2015.
- Adelantar el estudio respectivo para la modificación de la política de contratación de la Entidad y la adopción del sistema de cobro coactivo de acuerdo a las disposiciones legales.

- Aplicar el nuevo procedimiento de cartera aprobado, según lo propuesto por los dueños del proceso.
- Adelantar las acciones urgentes y necesarias de adecuación y preservación de la infraestructura locativa de las sedes de ERT en las diferentes localidades de acuerdo a los requerimientos físicos y técnicos.
- Adelantar en la zona Cali y demás zonas las actividades necesarias sobre clima organizacional, calidad y demás aspectos inherentes a las funciones y servicios que presta la Entidad.
- Modificar las autorizaciones sobre promoción de servicios concentradas actualmente en la Junta Directiva a favor de la Gerencia, a fin de responder eficientemente a las iniciativas de intervención del mercado o de respuesta a las acciones de los actores del sector en materia de mercadeo y comercialización.
- Concluir las acciones de rediseño, reprogramación y actualización de la página web de la Entidad.
- Dar curso urgente al proyecto del área comercial consignado en el plan de acción 2015 referente a la utilización del E Bus en las diferentes campañas de fidelización y promoción comercial en los municipios del Valle del Cauca, asignando los recursos para acometer las reparaciones necesarias de este importante patrimonio público, que podría ubicarse ya en los terrenos del detrimento patrimonial, ante el creciente deterioro desde mediados del año 2013 hasta la fecha, cuando su aprovechamiento sería un importante y solvente recurso en todas las campañas del área comercial.
- Mantener activo el compromiso y apoyo de la Alta Dirección con los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno.

