

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

REPORTE INTEGRADO
2023 | ETB

Gobierno Corporativo¹⁰

El Gobierno Corporativo, entendido como el conjunto de normas y procedimientos que rigen los órganos de gobierno empresarial, se configura como una prioridad fundamental para ETB, ya que, desde la Alta Gerencia, se ha dedicado especial atención a la implementación de estas prácticas ejemplares con el propósito de promover la sostenibilidad de la compañía.

El énfasis recae en fortalecer los derechos de los inversionistas a lo largo de todo el ciclo empresarial, abarcando desde la toma de decisiones hasta la consecución de metas. Esta iniciativa busca no solo optimizar la gestión interna, sino también incrementar la transparencia y el conocimiento público sobre la administración de la empresa. En este contexto, la Alta Gerencia se compromete a consolidar un marco ético que no solo contribuya al éxito financiero de la organización, sino que también afiance la confianza de los inversionistas al establecer cimientos robustos para las decisiones estratégicas.

Órganos de Gobierno Corporativo

ESTRUCTURA Y ÓRGANOS DE GOBIERNO



*ETB S.A E.S.P informó, en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 28 de la Ley 789 de 2002, que, el 30 de octubre de 2023 se dio por terminado el contrato de trabajo de Myriam Pérez Yúnez, quien ocupaba el cargo de Gerente de Auditoría Interna. A partir del 31 de octubre, Wílmer Garavito León, director de Auditoría Financiera y Procesos, se encargó de las responsabilidades de dicha Gerencia.

Estructura organizacional



Fuente: ETB, Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa
Las hojas de vida de los miembros que integran la Alta Gerencia se pueden consultar en el siguiente enlace <https://etb.com/corporativo/UploadFile/Sostenibilidad%20y%20gobierno/Gobierno%20Corporativo/Directivos-ETB.pdf>



Informe de Gobierno Corporativo

Composición de la Junta Directiva e identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros y de los comités constituidos en su seno:

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

NOMBRE	INDEPENDENCIA	SEXO	EDAD	FECHA DE NOMBRAMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO
Adriana Córdoba Alvarado	SI	Femenino	54	10/06/2022	Bogotá D.C
Alfredo José Bateman Serrano	NO	Masculino	43	10/06/2022	Bogotá D.C
Ignacio Pombo Villar	SI	Masculino	61	25/02/2020	Bogotá D.C
Fernando Quintero Arturo	SI	Masculino	64	25/02/2020	Pasto (Nariño)
Margarita María Henao Cabrera	SI	Femenino	48	10/06/2022	Neiva (Huila)
Mario Pacheco Cortés	SI	Masculino	70	12/01/2016	Bogotá D.C
Sylvia Escovar Gómez	SI	Femenino	62	12/01/2016	Bogotá D.C

Luego de analizar la independencia desde el punto de vista jurídico y teniendo en cuenta el reglamento de Junta Directiva, entendemos que, los miembros independientes son los que están en la versión de Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

Actualmente el Presidente de la Junta Directiva de ETB es Ignacio Pombo Villar, el cual fue designado mediante Junta Directiva No. 414 de junio 28 de 2022.

Participación de los miembros de Junta Directiva en otras juntas

MIEMBRO	EMPRESA	TIPO DE SOCIEDAD
Sylvia Escovar	Bancolombia	Sociedad anónima
	Geopark	SAS
	Terpel	Sociedad anónima
	Organización Corona	Sociedad anónima
	EPS Sanitas	Sociedad anónima
Ignacio Pombo	RV Inmobiliaria S.A.	Sociedad anónima
	Corporación Terranova S.A.	Sociedad anónima
	ÁGATA	Sociedad de economía mixta
	Grupo de Energía de Bogotá	Sociedad anónima por acciones
Mario Pacheco	Fundación Centro Histórico Cartagena	Entidad sin ánimo de lucro
	Sonría Colombia y México	SAS
	Vivendum	Sociedad anónima
	Asociación de Amigos del Museo Nacional	Entidad sin ánimo de lucro
	Fundación La Cardio	
Margarita Henao	Oxfam Colombia	Entidad sin ánimo de lucro
Fernando Quintero	Samercol	Sociedad anónima
	Artealimentos y Delicias Ltda.	Sociedad limitada
Adriana Córdoba	EAAB	Empresa industrial y comercial
	Vanti	SAS

En relación con la información anterior, es preciso tener en cuenta que, de acuerdo con el Código de Comercio en su artículo 202: LIMITACIONES A CARGOS DIRECTIVOS EN SOCIEDADES POR ACCIONES. En las sociedades por acciones, ninguna persona podrá ser designada ni ejercer, en forma simultánea, un cargo directivo en más de cinco juntas, siempre que los hubiere aceptado (...)"

Con base en lo expuesto, se examina que los miembros de la Junta Directiva de ETB no estarían infringiendo el mencionado artículo, dado que la prohibición se refiere específicamente a las sociedades por acciones. Los miembros de junta que participan en 5 o más juntas tienen en común que participan en sociedad que no comparten la naturaleza jurídica de sociedades por acciones, lo que elimina cualquier restricción en este sentido.

Las hojas de vida de los miembros que integran el directorio se pueden consultar en el siguiente enlace <https://etb.com/transparencia/documents/Junta-Directiva-Board-Member.pdf>

El reglamento de Junta Directiva se puede consultar en el siguiente enlace: https://etb.com/corporativo/UploadFile/Sostenibilidad%20y%20gobierno/Gobierno%20Corporativo/Reglamento_Junta_Directiva_ETB.pdf

Criterios de independencia de los miembros de Junta Directiva

Quien tenga la calidad de representante legal de ETB no podrá desempeñarse como Presidente de la Junta Directiva.

Para efectos del Reglamento, se entenderá por independiente aquella persona que cumpla con las características de independencia establecidas en la Ley 964 de 2005, o en cualquier norma que la modifique, adicione o sustituya. En particular, se entenderá por independiente aquella persona que en ningún caso sea:

1. Empleado o directivo de ETB o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
2. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de ETB o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de ETB.
3. Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a ETB o a las empresas que pertenezcan a su mismo grupo económico, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
4. Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal de ETB.
5. Persona que reciba de ETB alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

El Comité de Auditoría y Riesgos de la Junta Directiva de ETB, es el máximo órgano de control de la Sociedad y se encarga de la vigilancia de la gestión y la efectividad del sistema de control interno; adicionalmente, apoya a la Junta Directiva en la supervisión del sistema de control interno, del cumplimiento del programa de auditoría interna y del sistema de gestión de riesgos.

La Junta Directiva siguiendo las buenas prácticas corporativas y atendiendo lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, así como las recomendaciones y medidas de la Circular 028 de 2014 "Código País", designó el Comité de Auditoría y Riesgos de la siguiente manera:

- Fernando Quintero Arturo
- Mario Pachecho Cortés
- Sylvia Escovar Gómez

COMITÉ ESTRATÉGICO Y COMERCIAL

El Comité Estratégico y Comercial apoya y asesora a la Junta Directiva para la aprobación, seguimiento y control del marco estratégico de la empresa en el desarrollo y fortalecimiento de las líneas de negocio, así como el seguimiento de los resultados comerciales.

La Junta Directiva, siguiendo las buenas prácticas corporativas y atendiendo lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, así como las recomendaciones y medidas de la Circular 028 de 2014 "Código País", designó el Comité Estratégico y Comercial de la siguiente manera:

- Adriana Córdoba Alvarado
- Ignacio Pombo Villar
- Fernando Quintero Arturo
- Margarita María Henao Cabrera



Políticas aprobadas por la Junta Directiva

En la sesión de Junta Directiva No. 434 de 26 de julio de 2023, se aprobó la Política de Filiales de Grupo Empresarial, con el objetivo de tener una política común a todas las vinculadas del Grupo Empresarial de ETB, que integre y unifique el propósito y orientación en materia de Gobierno Corporativo, atendiendo así, lo dispuesto en las recomendaciones y medidas de la Circular 028 de 2014 "Código País" sobre conglomerados.

En la sesión de Junta Directiva No. 441 de 20 de diciembre de 2023, se aprobó la actualización de la Política de Sostenibilidad, con el objetivo de establecer las directrices para gestionar la responsabilidad social corporativa y las metas ambientales y de sostenibilidad de ETB, basados en los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Guía Internacional ISO 26000, ISO 14001:2015 relacionada con Sistemas de Gestión Ambiental, ISO 50001:2018 relacionada con Sistema de Gestión de la Energía, los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), así como otros instrumentos vigentes y aplicables.

Política de remuneración de la Junta Directiva

La remuneración a miembros de Junta Directiva se rige conforme a lo definido por la Asamblea General de Accionistas de 2015, acta 40, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Distrital 202 de 2018.

Se modificó la remuneración a miembros de Junta Directiva por medio de la Asamblea General de Accionistas del 18 de marzo de 2022, para que los honorarios se fijen sobre la base de 118 Unidades de Valor Tributario (UVT), con el fin de armonizar los estatutos con las disposiciones de orden nacional y distrital.

Quórum de la Junta Directiva

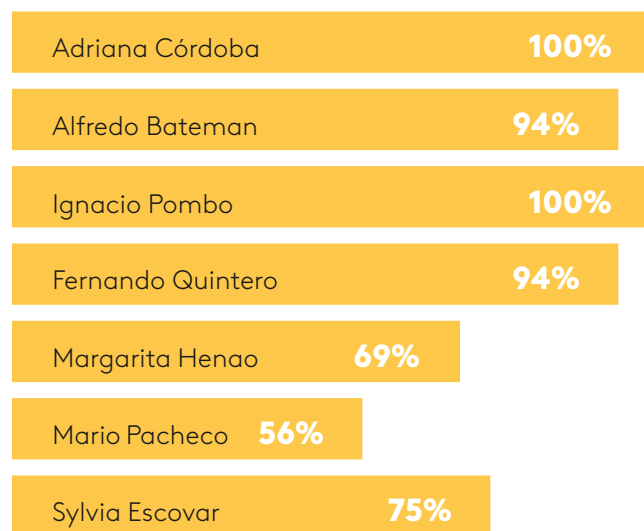
Conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales, el quórum deliberatorio y decisorio de la Junta se conforma con la presencia de cuatro (4) de los siete (7) miembros.

En 2023 se realizaron doce sesiones ordinarias, tres extraordinarias y una mediante voto escrito para un total 16 sesiones.

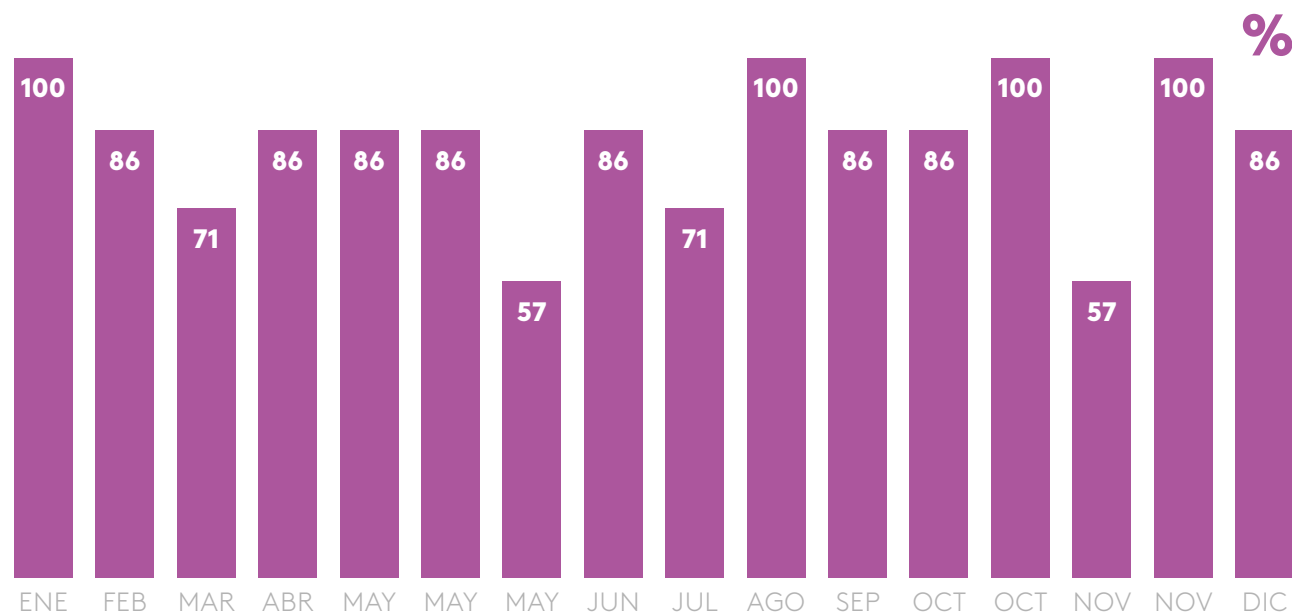
Las sesiones se llevaron a cabo de manera presencial, mixta (presencial y virtual) y virtual a través de la plataforma "Microsoft Teams". Una sesión se adelantó de manera presencial, seis sesiones de manera mixta, seis de manera virtual y una mediante voto escrito.

Quórum de la Junta Directiva

PORCENTAJE DE ASISTENCIA



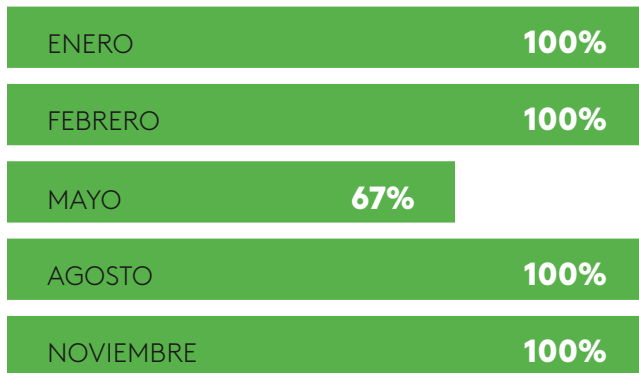
ASISTENCIA MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA MES A MES



Asistencia miembros principales al comité de auditoría y riesgos

El comité sesionó en cinco (5) ocasiones de manera virtual.

PORCENTAJE DE ASISTENCIA

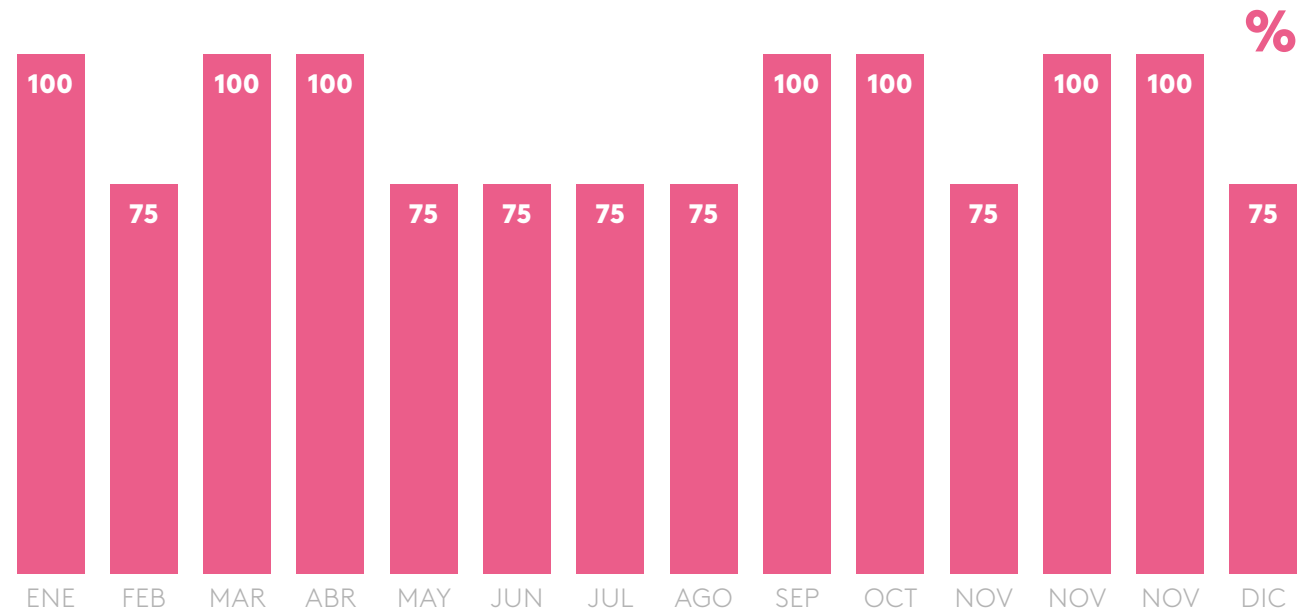


El comité de auditoría y riesgos está conformado por 3 miembros de Junta Directiva.

Fuente: ETB, Gerencia de Auditoría.

Asistencia miembros principales al comité estratégico comercial

El comité sesionó en catorce (14) ocasiones de manera virtual.



El comité de Estratégico Comercial está conformado por 4 miembros de Junta Directiva

Fuente: ETB, Gerencia de Estrategia.

Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación

- En sesión de Junta Directiva No. 427 de 24 de febrero de 2023, previo a la Asamblea General de Accionistas, se dio lectura al dictamen de la Revisoría Fiscal por parte de la empresa Ernst & Young, representada por Iván Urrea y Diego Escobar, quienes indicaron no tener salvedades, salvo por dos normas recientemente divulgadas.

Las observaciones que se conservan respecto del año anterior son: primero, la recuperabilidad de los impuestos diferidos, que dependen de la existencia de ganancias futuras y la conclusión es que la compañía tiene el soporte adecuado para registrar ese impuesto diferido. Segundo, dado que la Compañía tiene impacto en industrias de la tecnología, se involucra un equipo de expertos de la revisoría y se describen los procedimientos que se implementaron.

- En Junta Directiva No 435 de 30 de agosto de 2023 a través de la Banca de Inversión Valora Consultoría SAS, se realizó una valoración de la empresa Skynet para poder presentar una oferta al accionista minoritario, para la compra de acciones.
- En Junta Directiva No. 437 de 27 de septiembre de 2023 se dio un alcance por parte de la Banca de Inversión Valora Consultoría SAS, sobre la valoración de la empresa Skynet.

Honorarios acordados con el revisor fiscal

En sesión de Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 57 de marzo 29 de 2023, por unanimidad de las 3.137.258.018 acciones presentes y/o representadas en ese momento de la reunión, equivalentes al 88.16% de las acciones suscritas con derecho a voto de la sociedad, aprobó la elección de Deloitte & Touche como nuevo Revisor Fiscal y sus honorarios, por valor de \$1.626.000.000 de pesos.

Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva

- En sesión de Junta Directiva No. 431 de mayo 29 de 2023, se contó con la participación de la Alcaldesa Mayor, Dra. Claudia Nayibe López y con la asistencia de Luis Nieto para el asesoramiento en los temas de Junta Directiva.
- En sesión de Junta Directiva No. 438 de 25 de octubre de 2023, asistió Andrés Murcia, asesor externo y apoderado de ETB.
- En sesión de Junta Directiva No. 431 de 29 de mayo de 2023, asistió Gabriel Taboada, asesor externo de ETB.

Manejo de la información de la Junta Directiva

- La Junta Directiva, establece anualmente un cronograma y plan de trabajo de reuniones. Las convocatorias son enviadas a través de correo electrónico dentro del término previsto en el Reglamento de Junta; así mismo, el orden del día y la información disponible sobre los temas a tratar en cada reunión, conforme al plan de trabajo.
- La información que se remite a los miembros de la Junta Directiva proviene de las áreas respectivas.
- Las actas que mes a mes se asientan en el libro de actas de Junta Directiva, se suscriben conforme lo indica la Ley. El libro de actas y los anexos son custodiados por la Secretaría General.

Actividades de los Comités de la Junta Directiva

Sesiones Comités de Junta Directiva

COMITÉ ESTRATÉGICO Y COMERCIAL

FECHA	TEMAS VISTOS
26 de enero	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 038 del 19 de diciembre de 2022. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Avance de experiencia. VII. Cierre tablero de estrategia 2022.
23 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 039 del 26 de enero de 2023. IV. Indicadores propuestos bono desempeño 2023. V. Seguimiento temas pendientes. VI. Avance churn Hogares y MiPymes VII. Alianzas MiPymes.

FECHA	TEMAS VISTOS
23 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 040 del 20 de febrero de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Tablero de estrategia cierre febrero y proyectos 2023. VII. Plan de iniciativas de experiencia masivo.
20 de abril	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 041 del 23 de marzo de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance Churn Hogares y MiPymes. VI. Plan de mejora TI. VII. Tablero de estrategia cierre marzo.

FECHA	TEMAS VISTOS
25 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 042 del 20 de abril de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Negocio Móvil. VII. Avance oportunidades de negocio Centros Digitales. VIII. Contenido informe de Gestión ETB 2020 - 2023. IX. Tablero de estrategia cierre abril.
22 de junio	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 043 del 23 de mayo de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Plan de contingencia de mejora TI. VII. Tablero de estrategia cierre mayo.

FECHA	TEMAS VISTOS
21 de julio	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 044 del 22 de junio de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Impacto por hurto de cobre. VII. Encuesta de clima organizacional. VIII. Tablero de estrategia cierre junio.
24 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 045 del 21 de julio de 2023. IV. Elección del presidente del Comité Ago. 23 – Ago. 24. V. Seguimiento temas pendientes. VI. Avance Informe de Gestión ETB 2020 – 2023. VII. Avance proyecto hurto de cobre. VIII. Avance churn Hogares y MiPymes. IX. Información indicadores área bono de desempeño 2023. X. Tablero de estrategia cierre julio.

Todas las sesiones se realizaron de manera virtual.

FECHA	TEMAS VISTOS
21 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 046 del 24 de agosto de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance proyecto vandalismo. VI. Avance churn Hogares y MiPymes. VII. Proyecto 100% fibra. VIII. Resultados encuesta de clima organizacional. IX. Tablero de estrategia cierre agosto.
24 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 047 del 21 de septiembre de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Comparativo ETB mejores prácticas en TI - Obsolescencia. VII. Presupuesto 2024. VIII. Tablero de estrategia cierre septiembre.
1 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Presupuesto 2024.

FECHA	TEMAS VISTOS
16 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación acta 048 del 24 de octubre de 2023. IV. Seguimiento temas pendientes. V. Avance churn Hogares y MiPymes. VI. Tablero de estrategia cierre octubre. VII. Presupuesto 2024.
22 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Presupuesto 2024.
18 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> I. Verificación del quórum. II. Aprobación del orden del día. III. Consideración y aprobación actas: 049 del 1 de noviembre de 2023, 050 del 16 de noviembre de 2023, 051 del 22 de noviembre de 2023. IV. Programación sesiones Comité 1Q-2024. V. Seguimiento temas pendientes. VI. Análisis retención y fidelización. VII. Producto TV. VIII. Deterioro en la marca empleadora. IX. Tablero de estrategia cierre noviembre.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

FECHA	TEMAS VISTOS	ASISTENTES
25 de enero	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del quórum y aprobación del orden del día. Aprobación Acta No. 88. Reporte de gestión de la auditoría y balance del Plan de Auditoría 2022. Reporte de conflictos de Interés de Auditoría. Elección del Presidente del Comité de Auditoría. Presentación de resultados de auditorías finalizadas. Plan de Auditoría 2023. Solicitudes del Comité de Auditoría. Varios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sylvia Escovar Mario Pacheco Fernando Quintero Arturo
22 de febrero	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del quórum y aprobación del orden del día. Aprobación del acta No. 89. Presentación y aprobación de Estados Financieros. Dictamen del Revisor Fiscal. Aprobación servicios adicionales auditoría al contrato de Estabilidad Jurídica No. 012 de 2009. Varios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sylvia Escovar Mario Pacheco Fernando Quintero Arturo

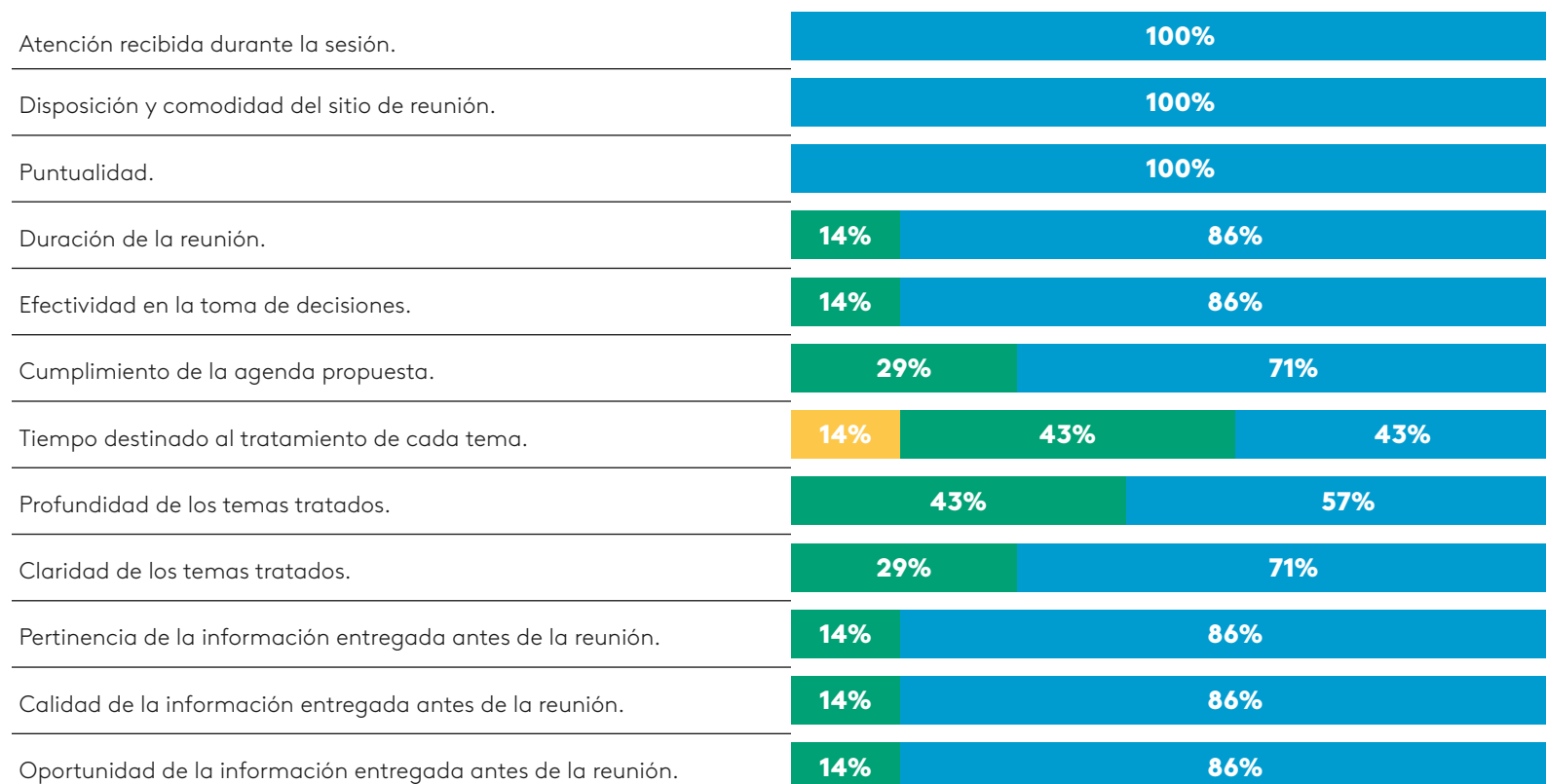
Todas las sesiones se realizaron de manera virtual.

FECHA	TEMAS VISTOS	ASISTENTES
23 de mayo	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del quórum y aprobación del orden del día. Aprobación Acta No. 90. Aprobación tiempos de implementación de acciones según calificación de riesgo. Reporte de la gestión de Auditoría Corporativa. Presentación de resultados de Auditorías finalizadas. Seguimiento de solicitudes del comité. Informe del oficial de cumplimiento. Varios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sylvia Escovar Fernando Quintero Arturo
22 de agosto	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del quórum y aprobación del orden del día. Aprobación Acta No. 91. Presentación de resultados de Auditorías finalizadas. Seguimiento de solicitudes del comité. Informe de avance del Revisor Fiscal. Informe del oficial de cumplimiento. Informe del sistema de gestión de riesgos. Varios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sylvia Escovar Fernando Quintero Arturo Mario Pacheco
21 de noviembre	<ol style="list-style-type: none"> Verificación del quórum y aprobación del orden del día. Aprobación Acta No. 92. Reporte de gestión de Auditoría Corporativa. Resultados de auditorías basadas en riesgos. Resultados de Auditorías Regulatorias. Seguimiento de Solicitudes del Comité. Reporte de Revisoría Fiscal. Varios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sylvia Escovar Mario Pacheco Fernando Quintero Arturo

Evaluación y autoevaluación de la Junta Directiva

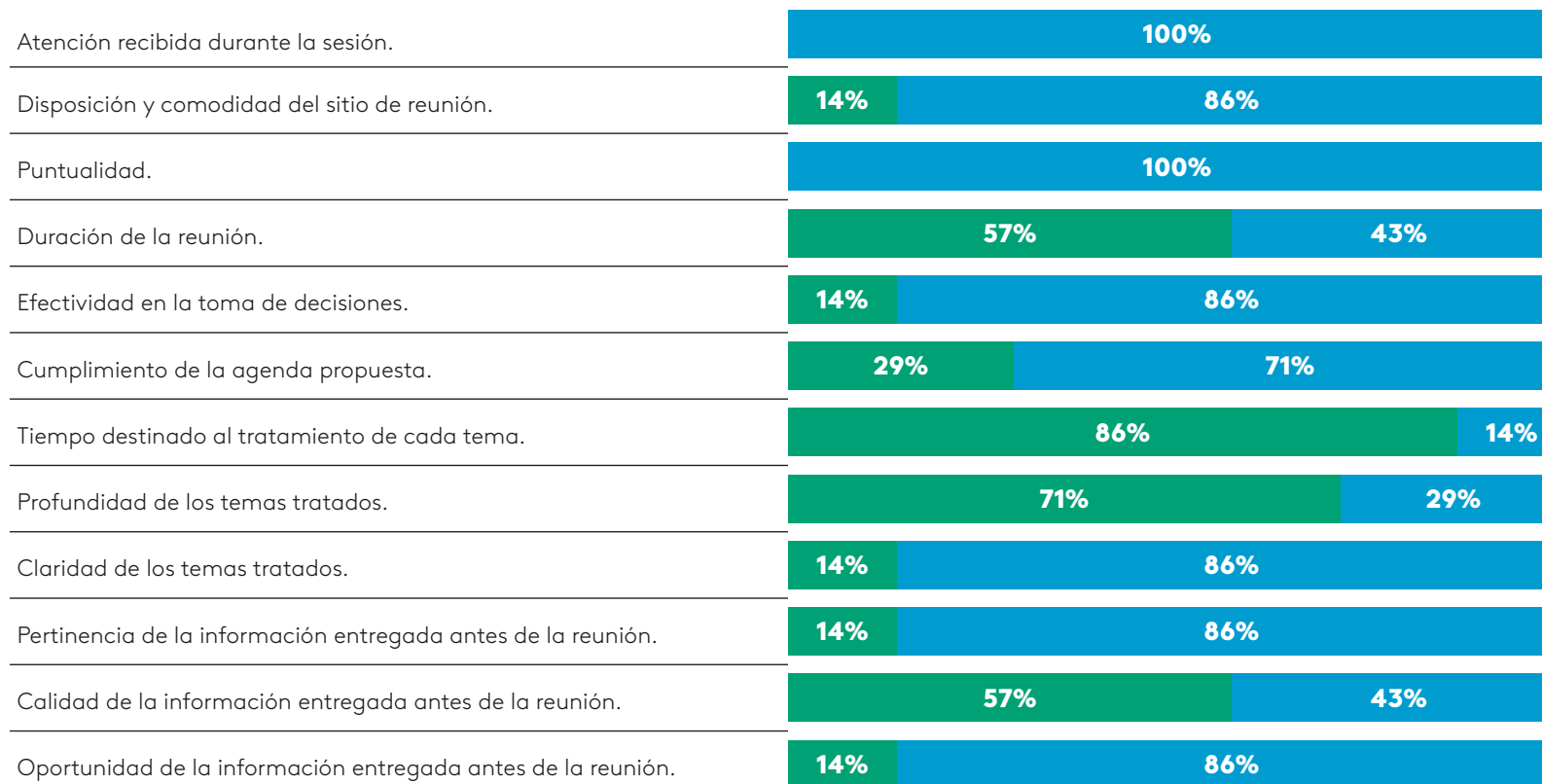
De acuerdo con las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, en su Circular Externa No. 28 de 2014 que contiene el Código País y adopta el Reporte de implementación de Mejores Prácticas Corporativas, ETB realiza semestralmente las evaluaciones y autoevaluaciones a los miembros de Junta Directiva con el objetivo de tener información sobre el desarrollo que existe por parte de la compañía en lo concerniente a los procesos y procedimientos que se efectúan en las sesiones de Junta Directiva y además la preparación, la dedicación y la autopercepción que tienen los miembros en el ejercicio de sus funciones.

EVALUACIONES JUNTA DIRECTIVA I SEMESTRE



● Muy bajo ● Bajo ● Medio ● Alto ● Muy alto

EVALUACIONES JUNTA DIRECTIVA II SEMESTRE



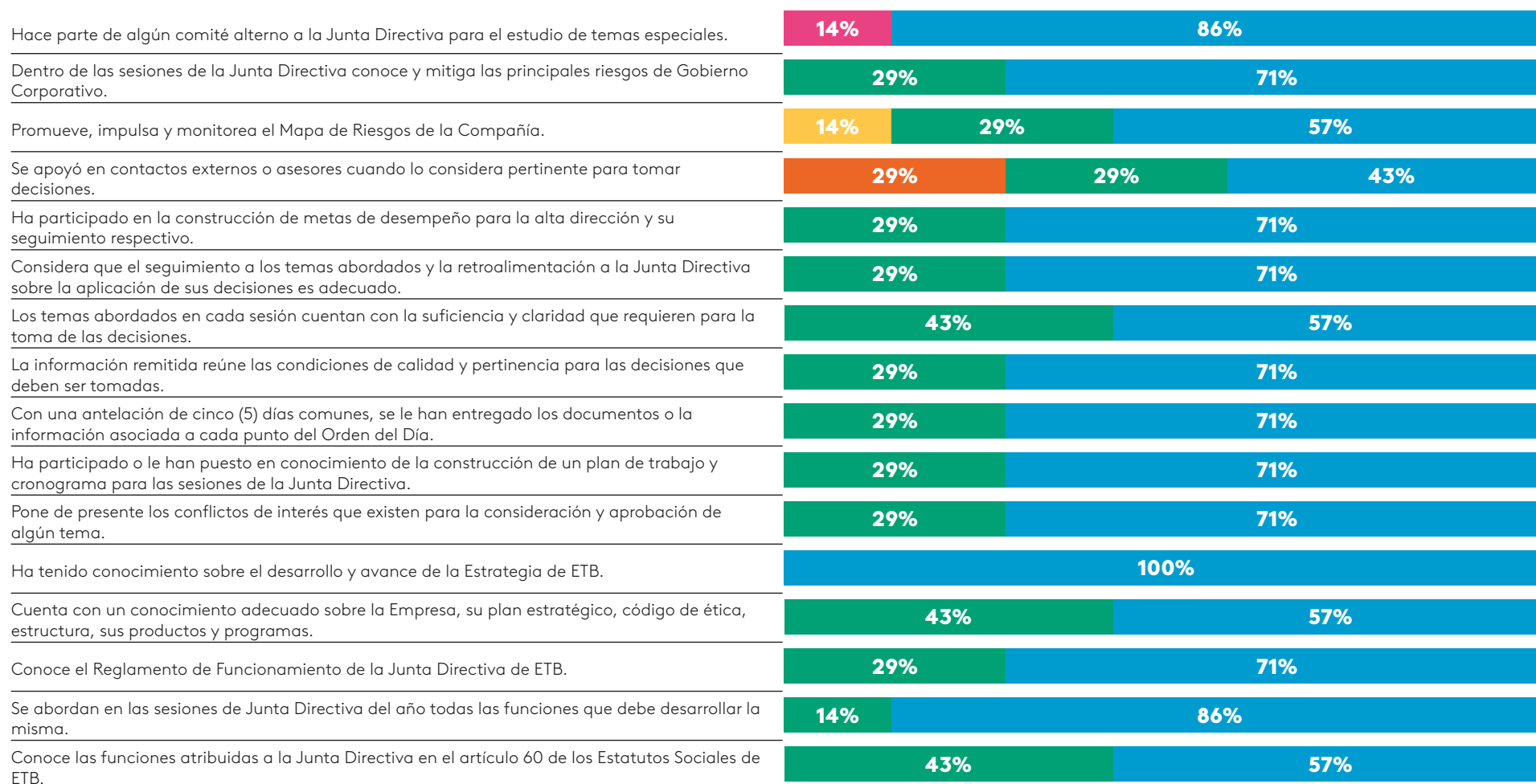
● Muy bajo ● Bajo ● Medio ● Alto ● Muy alto

AUTOEVALUACIÓN JUNTA DIRECTIVA I SEMESTRE

Hace parte de algún comité alterno a la Junta Directiva para el estudio de temas especiales.	14,29%	85,71%			
Dentro de las sesiones de la Junta Directiva conoce y mitiga las principales riesgos de Gobierno Corporativo.	42,86%	57,14%			
Promueve, impulsa y monitorea el Mapa de Riesgos de la Compañía.	14,29%	14,29%	71,43%		
Se apoyó en contactos externos o asesores cuando lo considera pertinente para tomar decisiones.	14,29%	28,57%	14,29%	14,29%	28,57%
Ha participado en la construcción de metas de desempeño para la alta dirección y su seguimiento respectivo.	14,29%	71,43%	14,29%		
Considera que el seguimiento a los temas abordados y la retroalimentación a la Junta Directiva sobre la aplicación de sus decisiones es adecuado.	42,86%	57,14%			
Los temas abordados en cada sesión cuentan con la suficiencia y claridad que requieren para la toma de las decisiones.	42,86%	57,14%			
La información remitida reúne las condiciones de calidad y pertinencia para las decisiones que deben ser tomadas.	28,57%	71,43%			
Con una antelación de cinco (5) días comunes, se le han entregado los documentos o la información asociada a cada punto del Orden del Día.	28,57%	71,43%			
Ha participado o le han puesto en conocimiento de la construcción de un plan de trabajo y cronograma para las sesiones de la Junta Directiva.	42,86%	57,14%			
Pone de presente los conflictos de interés que existen para la consideración y aprobación de algún tema.	14,29%	85,71%			
Ha tenido conocimiento sobre el desarrollo y avance de la Estrategia de ETB.	100%				
Cuenta con un conocimiento adecuado sobre la Empresa, su plan estratégico, código de ética, estructura, sus productos y programas.	14,29%	85,71%			
Conoce el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva de ETB.	28,57%	71,43%			
Se abordan en las sesiones de Junta Directiva del año todas las funciones que debe desarrollar la misma.	28,57%	71,43%			
Conoce las funciones atribuidas a la Junta Directiva en el artículo 60 de los Estatutos Sociales de ETB.	28,57%	71,43%			

● Nulo ● Deficiente ● Regular ● Bueno ● Muy bueno ● No aplica

AUTOEVALUACIÓN JUNTA DIRECTIVA II SEMESTRE



● Nulo ● Deficiente ● Regular ● Bueno ● Muy bueno



Informe de conflictos de interés presentados por los miembros de la Junta Directiva

Durante el transcurso del año no ocurrieron conflictos de interés manifestados por parte de los miembros de la Junta Directiva.

Gestión de la Junta Directiva

PRINCIPALES DECISIONES

2023	JUNTA	DECISIÓN
ENE	426	<ol style="list-style-type: none"> La Junta Directiva, aprueba un ajuste salarial para los trabajadores de los niveles de coordinadores, subdirectores, gerentes y asesores con salario superior al mínimo integral al 31 de diciembre de 2022, y con contrato vigente a la fecha de realización del ajuste, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ● IPC nacional del año 2022 (13,12%) para todos los cargos con sueldo integral superior a 16 millones de pesos a 31 de diciembre de 2022. ● 14% para todos los cargos con sueldo integral igual o superior a 14 millones de pesos, e inferior a 16 millones de pesos, a 31 de diciembre de 2022. ● 15% para todos los cargos con sueldo integral igual o superior a 13,5 millones de pesos, e inferior a 14 millones de pesos, a 31 de diciembre de 2022. ● 16% para todos los cargos con sueldo integral igual o superior a 13,01 millones de pesos, e inferior a 13,5 millones de pesos, a 31 de diciembre de 2022. La Junta Directiva aprueba, a partir de la fecha, implementar el plan de retiro voluntario (PRV) hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta que los recursos asignados se agoten, en las mismas condiciones aprobadas en el año 2022 para personal convencionado y personal con salario integral. La Junta Directiva ratifica al Dr. Alex Blanco Riveira como Presidente de ETB.
FEB	427	<ol style="list-style-type: none"> La Junta Directiva aprueba los EEFF individuales y consolidados presentados por la administración. La Junta Directiva aprueba presentar a la AGA el proyecto de Distribución de Utilidades que será utilizado para disminuir las pérdidas por ejercicios anteriores. La Junta Directiva aprueba presentar a la AGA, la propuesta de Revisor Fiscal presentada por la administración. La Junta Directiva aprueba los criterios del Bono de Desempeño 2023 de acuerdo con lo presentado por la Administración.
MAR	428	<ol style="list-style-type: none"> La Junta Directiva aprueba el Manual SARLFAT presentado por el Oficial de cumplimiento. La Junta Directiva aprueba que el Oficial de Cumplimiento de ETB, sea el mismo para Skynet. La Junta Directiva autoriza el cierre de las doce (12) agencias comerciales aquí relacionadas, con el fin de tramitar ante las Cámaras de Comercio la cancelación de sus correspondientes matrículas mercantiles. La Junta Directiva aprueba el avance de los criterios del Bono de Desempeño 2023.
ABR	429	<p>Se solicita que la administración prepare para aprobación de la Junta, un informe de rendición de cuentas para la próxima administración, con una visión de largo plazo.</p>

2023	JUNTA	DECISIÓN
MAY	430	Autorizar al Representante Legal de ETB o al Apoderado General debidamente constituido de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. a adelantar las gestiones y trámites necesarios para suscribir el(los) contrato(s) o documento(s) que sea(n) necesario(s) derivado(s) de la privada número 10507962 cuyo objeto es la compraventa a todo costo, de retal de cable y alambre telefónico que ETB liberará bajo el proyecto denominado Decomisionamiento de la red de cobre Fase I (Optimización de la ocupación) de propiedad de ETB.
MAY	432	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Junta Directiva aprueba el índice del informe de gestión ETB 2020-2023. 2. La Junta Directiva aprueba la siguiente modificación al presupuesto: Modificar el presupuesto para la vigencia 2023 así: "Incrementar el rubro "Costo de Reventa" dentro del Opex en \$23.428 millones, pasando de \$181.802 millones a \$205.230 millones".
JUN	433	La Junta Directiva autoriza para que el Representante Legal de ETB o el (los) Apoderado(s) debidamente constituido(s) adelanten las gestiones y trámites necesarios para negociar y suscribir todos los actos, contratos o documentos que sean necesarios, conexos o complementarios para acordar la compartición o acceso a la red FTTH de UFINET.
JUL	434	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Junta Directiva aprueba el documento denominado "Política Filiales Grupo Empresarial". 2. La Junta Directiva aprueba una excepción a los criterios para el reconocimiento del bono de desempeño del año 2023, para permitir que, al Gerente de Atención Legal y Contratos de la ETB Alfredo Vargas Abad, que se vinculó como Gerente General de Skynet SAS ESP, empresa del grupo empresarial, se le reconozca el pago proporcional de dicho Bono de Desempeño, siempre que éste sea reconocido por la ETB una vez evaluados los criterios de reconocimiento ya aprobados. 3. La Junta Directiva aprueba una modificación al presupuesto para la vigencia 2023, en el sentido de incrementar el rubro "Costo de Reventa" dentro del Opex en \$22.817 millones, pasando de \$205.230 millones a \$228.047 millones.

2023	JUNTA	DECISIÓN
AGO	435	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Junta Directiva autoriza al representante legal y/o el (los) Apoderado(s) debidamente constituido(s) de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. para que adelanten las gestiones y trámites necesarios para presentar oferta y, en caso de ser seleccionada, suscribir un contrato interadministrativo con el Ministerio TIC cuyo objeto está relacionado con la prestación de servicios de Conectividad en 1200 Zonas Comunitarias para la Paz con los proveedores que se requieran para la ejecución por la cuantía estimada de \$ 158 mil millones. 2. La Junta Directiva autoriza al representante legal y/o a el (los) Apoderado(s) debidamente constituido(s) de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. para que adelante las gestiones y trámites necesarios para presentar oferta y, en caso de ser seleccionada, suscribir un contrato interadministrativo con el Consejo Superior de la Judicatura cuyo objeto está relacionado con la prestación de servicios de integración tecnológica mediante un modelo de gestión integrado de servicios tecnológicos, por una cuantía estimada de \$493.740 millones.
NOV	440	La Junta Directiva aprueba el presupuesto 2024.
DIC	441	La Junta Directiva aprueba la política de sostenibilidad en los términos presentados por la administración.

Nota: Este cuadro solo contempla las sesiones de Junta Directiva en las que se aprobaron temas de competencia de los miembros en el marco de las funciones estipuladas en el art. 59 de los Estatutos Sociales.



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS - SESIÓN ORDINARIA

ACTA	FECHA	PRESIDENTE	ORDEN DEL DÍA
57	29 de marzo de 2023	Alexis Javier Blanco Riviera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del quórum. 2. Lectura y aprobación del orden del día. 3. Designación del presidente y secretario de la Asamblea. 4. Designación de accionistas que conforman la comisión de redacción, aprobación y firma del acta. 5. Informe de Gestión del presidente de la Compañía y de la Junta Directiva del ejercicio 2022. 6. Aprobación del Informe de Gestión del presidente de la Junta Directiva y del ejercicio 2022. 7. Informe Revisor Fiscal. 8. Presentación de los Estados Financieros individuales a 31 de diciembre de 2022. 9. Aprobación de los Estados Financieros individuales a 31 de diciembre de 2022. 10. Presentación de los Estados Financieros consolidados a 31 de diciembre de 2022. 11. Aprobación de los Estados Financieros consolidados a 31 de diciembre de 2022. 12. Nombramiento del Revisor Fiscal. 13. Reporte de Mejores Prácticas de Buen Gobierno Corporativo. 14. Presentación y aprobación del Proyecto de Distribución de Utilidades y Reservas. 15. Aprobación Certificación Resolución 116. 16. Propositiones y varios.

Relación con accionistas e inversionistas

Atención al accionista e inversionista

Dentro de las buenas prácticas corporativas y dando cumplimiento al numeral 2.3 del Código de Buen Gobierno en cuanto a la atención de los accionistas e inversionistas, se continúa fortaleciendo las relaciones y las comunicaciones con este grupo de interés mediante la Oficina de Relación con Inversionistas de ETB, la cual cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- **Correo electrónico:** Por medio de este correo los inversionistas pueden remitir a la Oficina de Relación con Inversionistas sus preguntas y consultas.
- **Línea de atención gratuita para accionistas a nivel nacional:** Por medio de la línea de atención nacional 01 8000 120077, se presta atención telefónica en los horarios de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Solicitud por correspondencia:** Se da respuesta a las solicitudes, consultas y preguntas, las cuales pueden ser enviadas a la Carrera 8 # 20-56 primer piso de la ciudad de Bogotá D.C.

ETB cuenta con la página web www.etb.com./corporativo/inversionistas donde se puede encontrar la siguiente información, tanto en inglés como en español:

- Sobre ETB.
- Sostenibilidad y gobierno.
- Información financiera.
- Servicios al inversionista.
- Descargar certificado tributario.
- Calendario de eventos, al final de éste puede: suscribirse a nuestros comunicados y actualizar su información personal.

A continuación, se presentan los indicadores de atención de cada uno de los canales anteriormente mencionados y la tipología de las consultas que se recibieron de enero a 31 diciembre del año 2023:

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
CORREO ELECTRÓNICO	21	33	24	28	24	20	28	45	32	21	12	16	304
LÍNEA TELEFÓNICA	24	18	23	21	12	24	23	14	13	11	9	5	197
PERSONALIZADA	15	14	18	7	7	13	11	15	17	16	6	0	139
TOTAL GENERAL	60	65	65	56	43	57	62	74	62	48	27	21	640

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
CERTIFICACIÓN	3	0	2	1	3	4	3	2	5	1	0	0	24
COMPOSICIÓN ACCIONARIA	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE PETICIÓN	2	1	1	1	5	4	1	3	1	1	0	1	21
INFORMACIÓN DE PORTAFOLIO	41	52	51	35	29	43	56	48	40	36	21	18	470
OPERACIÓN ESPECIAL	1	0	0	1	2	1	1	4	1	1	4	1	17
OTRA SOLICITUD	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	5
TRÁMITES LEGALES	11	7	6	6	2	4	0	4	0	3	0	1	44
TRÁMITES REGULATORIOS	2	2	4	10	1	0	0	13	15	5	2	0	54
TOTAL GENERAL	60	65	65	56	43	57	62	74	62	48	27	21	640

Gestión y resultados

Por décimo primer año (11) consecutivo ETB recibió la renovación del reconocimiento IR (Investor Relations - IR - por sus siglas en inglés) para el periodo 2023-2024 otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia.

La Bolsa de Valores de Colombia destaca el compromiso de divulgación con el lanzamiento del centro de información ESG de BVC, asegurando así que el mercado seguirá evolucionando para resaltar la confianza y la transparencia al tiempo que se resalta el valor de incorporar sostenibilidad.

La Bolsa de Valores de Colombia agradece el compromiso con el programa y esfuerzo realizado por parte de ETB en los últimos años por evolucionar sus estándares en materia de mejores prácticas de revelación de información y relación con inversionistas tales como:

- Relaciones con Inversionistas.
- Revelación de información a inversionistas y mercado en general.
- Fortalecimiento de la relación de confianza y credibilidad hacia la comunidad inversionista.
- Gobierno Corporativo.
- ETB continuó trabajando en la calidad del contenido de las publicaciones en su página web, relación con grupos de interés y revelación de información como:
 - Estados financieros trimestrales con cifras individuales y consolidadas.
 - Presentaciones de resultados trimestrales en conferencias lideradas por el presidente de la compañía.
 - Publicación de Información previa para toma de decisiones en las Asambleas de Accionistas Ordinaria.
 - Publicación información previa formato instrucciones de voto para los accionistas que son representados en las Asambleas de Accionistas por un apoderado.
 - Mejoras continuas a la herramienta web para la administración de la información de los cerca de 25.000 accionistas de ETB con corte al 30 de diciembre del año 2023 y analistas e inversionistas.

Accionistas minoritarios con mayor participación accionaria

A continuación, se muestran los 10 principales accionistas minoritarios con mayor participación:

ACCIONISTA	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	71.011.068	2%
KREISMAN S.A.S.	70.977.815	2%
ERFOST S.A.S.	62.460.476	1,76%
CREDICORP CAPITAL ACCIONES COLOMBIA	26.372.215	0,74%
FONDO BURSÁTIL ISHARES MSCI COLCAP	18.203.948	0,51%
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES APT	8.610.235	0,24%
INVERSIONES ECCUR S.A.S.	5.794.293	0,16%
ARMIDE S.A.S.	5.429.641	0,15%
BLUE ROCK INVESTMENTS S.A.S.	5.322.125	0,15%
ANAYA MATTOS ALBERTO MARIO	5.007.611	0,14%



Arquitectura de control

MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL (MIGE)

Enfoque de gestión

El Modelo Integral de Gestión Empresarial (MIGE) tiene como finalidad coordinar los diferentes sistemas de gestión para apoyar el fortalecimiento de la mejora continua, en concordancia con los principios y lineamientos de la compañía. Su objetivo es contribuir al logro de los objetivos de ETB, a la identificación, cumplimiento y la satisfacción de los requisitos de sus grupos de interés, facilitando así la toma de decisiones.

Este modelo se compone por los siguientes:

Modelo operativo de procesos

está basado en la metodología de dominios, que le permite a la compañía identificar fácilmente la agrupación de todos los procesos requeridos para su funcionamiento. Los dominios definidos para ETB, se encuentran divididos en tres niveles:

- **Estratégicos y corporativos:** Conjunto de procesos a través de los cuales la organización gerencia el diseño y desarrollo de los demás procesos.
- **Soporte:** Corresponde al conjunto de procesos que no se relacionan de forma directa con la creación de productos y/o servicios propios del ejercicio y la misión de ETB, estos dominios dan soporte a los niveles misionales y estratégicos para dar continuidad a su desarrollo.
- **Misionales:** Entendidos como el conjunto de procesos y actividades estratégicas y relevantes para la entidad que se relacionan de forma directa con la razón de ser de la empresa, misión organizacional, generación de resultados, venta de productos o servicios y relacionamiento con cliente.

Sistema integrado de gestión

Consolida y articula los sistemas de gestión de la compañía (calidad, ambiental, riesgos, continuidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, documental, responsabilidad social empresarial, ética y cumplimiento), dentro del marco del control interno, para generar sinergias que fortalezcan la mejora continua del modelo operativo.

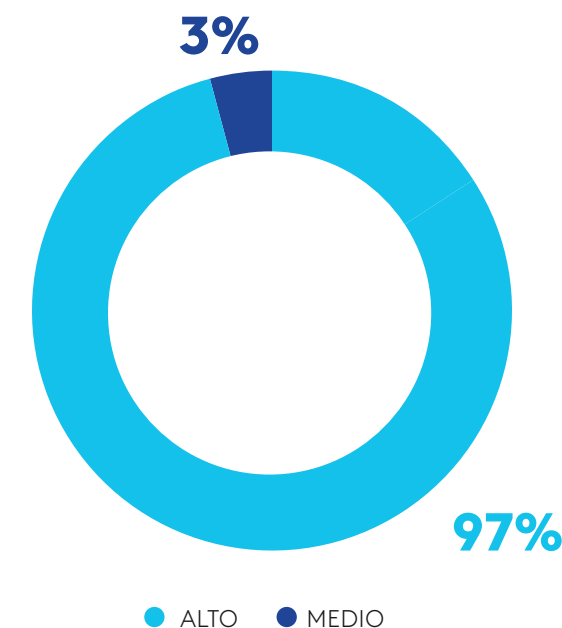


Impactos

El aseguramiento de la actualización de los elementos de gestión de los procesos a través de la generación de informes a la Alta Dirección, así como de las auditorías internas y externas enmarcadas en los sistemas de gestión, ha permitido a la compañía identificar aquellas brechas sobre las cuales es importante trabajar para lograr la eficiencia operacional y aumentar los estándares de servicio, manteniendo certificados sus sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información.

- Ejecución de auditoría integral y seguimiento sobre la Certificación de los sistemas de gestión de:
- Calidad: de acuerdo con la norma ISO9001:2015 - auditoría interna 25 de mayo al 02 de junio y externa del 30 de octubre al 03 de noviembre.
- Seguridad de la Información: de acuerdo con la norma ISO27001:2013, auditoría interna 25 de mayo al 02 de junio y externa del 30 de octubre al 03 de noviembre.
- Ambiental, de acuerdo con la norma ISO14001:2015 auditoría interna 25 de mayo al 02 de junio y externa del 30 de octubre al 03 de noviembre.
- Actualización Política Gestión por procesos.
- Actualización Manual para la aplicación de la mejora del desempeño y eficacia de MIGE.
- 37 intervenciones sobre 30 procesos de la compañía, atendiendo transversalmente a todas las áreas de negocio*.
- Reconocimiento a los roles que apoyan el Modelo de Gestión Empresarial (gerentes dueños de proceso, facilitadores directores de operación, dinamizadores y auditores ISO).
- Fortalecimiento de esquemas de capacitación y comunicación virtual para continuar promoviendo la apropiación del Modelo Integral de Gestión Empresarial en la compañía.
- Mejoramiento en el nivel de sostenimiento del Modelo Integral de Gestión Empresarial, alcanzando el 80% a cierre de 2023.

COMPLEJIDAD DE LAS INTERVENCIONES*

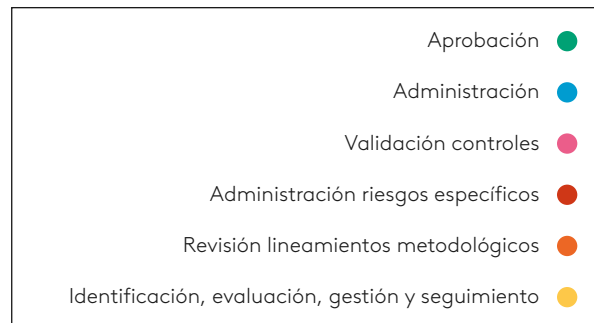


Fuente: Reporte de gestión procesos - Plan de alineación procesos. Equipo Procesos y SIG - VP Asuntos Corporativos y Estrategia (2023)

Gestión de riesgos¹¹

La gestión de riesgos busca promover el autocontrol y apoyar la toma de decisiones de manera preventiva a través de la identificación, análisis y evaluación riesgos potenciales, sus controles y planes de tratamiento, lo cual permite anticiparse a la ocurrencia de estos. De manera correctiva, el enfoque se presenta a través de la identificación de eventos materializados y la gestión de acciones para mitigar su ocurrencia inmediata, así como acciones de mejora que impidan su ocurrencia a futuro.

La gestión de riesgos en ETB se basa en el estándar ISO31000:2018 y las mejores prácticas del mercado. ETB cuenta con la "Política para la gestión integral de riesgos", aprobada por la Junta Directiva, la cual define los lineamientos bajo los cuales la empresa realiza la administración y tratamiento de estos. La identificación y gestión de riesgos se encuentra descentralizada en cada área de la empresa, con base en la metodología establecida por el Sistema de Gestión de Riesgos.



Fuente: Equipo Procesos y SIG – VP Asuntos Corporativos y Estrategia

ESQUEMA DE GOBIERNO



11 Circular externa 012 del 2022 SFC #7.4.1 – Circular externa 031 de 2021 SFC

Metodología

Se basa en el estándar ISO31000:2018.

Desde el Sistema de Gestión de Riesgos se realiza la formación y capacitación sobre el desarrollo de la metodología, de manera tal que pueda ser aplicada en la evaluación de riesgos de proceso, proyectos y negocio.



La metodología de riesgos aplica en diferentes niveles en la empresa:



Fuente: ETB, Equipo Procesos y SIG – VP Asuntos Corporativos y Estrategia

Identificación y gestión de riesgos estratégicos y reputacionales

Riesgos del Negocio¹²

Los riesgos de negocio se encuentran asociados directamente a las variables que determinan la continuidad o existencia del negocio en términos de Permanencia, Responsabilidad y Rentabilidad.

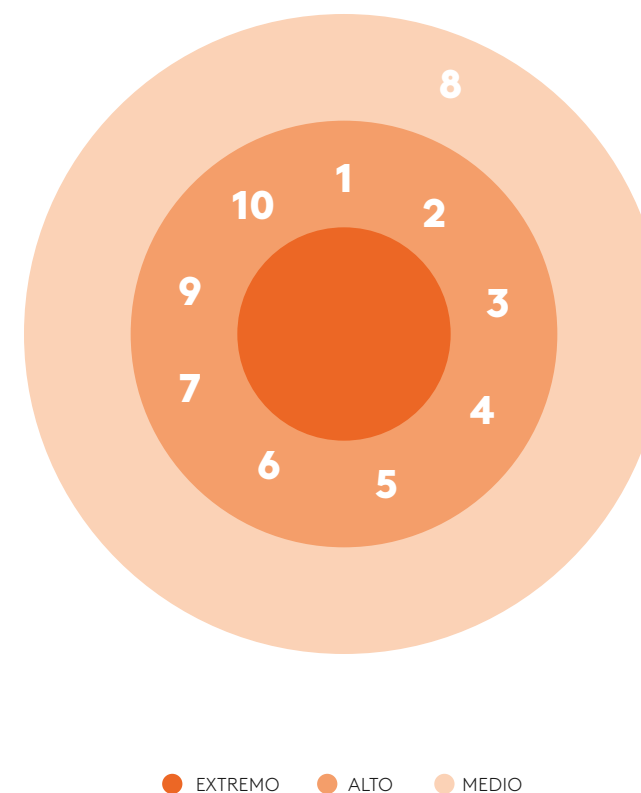
Para identificar y evaluar estos riesgos, se utiliza la metodología corporativa de riesgos ETB, que incluye el análisis a nivel inherente y la evaluación de la efectividad de los controles, para obtener el nivel de riesgos residual, el cual puede ser Bajo (Aceptable), Medio (Aceptable), Alto o Extremo. En el caso de niveles residuales Altos o Extremos, adicional a los controles existentes como medidas de mitigación, se definen planes de tratamiento.

Adicionalmente, la definición de impacto para evaluar los riesgos, refleja el apetito de riesgo de la compañía, el cual se encuentra alineado de acuerdo con el nivel de Tolerancia, actualizado anualmente.

Estos riesgos son revisados y aprobados por el Comité de Auditoría y Riesgos (delegado por la Junta Directiva). A continuación, se presentan los riesgos de negocio vigentes:

- **R1.** Incapacidad para implementar productos, servicios y ofertas de manera competitiva en el mercado.
- **R2.** Incapacidad para asegurar una entrega del servicio adecuada a las necesidades del cliente.
- **R3.** Fallas en la gestión de la experiencia del cliente en la atención y post venta.
- **R4.** Fallas en la cadena de suministro.
- **R5.** Disponibilidad en la infraestructura TIC.
- **R6.** Incumplimiento en el comportamiento financiero esperado para el negocio.
- **R7.** Incumplimiento legal, normativo, regulatorio y contractual.
- **R8.** Incumplimiento sobre la prevención de la corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- **R9.** Falencia en la administración transversal de la ciberseguridad y gestión frente a un ataque cibernético.
- **R10.** Vandalismo sobre redes propias (core, cobre, fibra).

NIVEL RESIDUAL DE RIESGO





Materialidades de riesgos

Durante la vigencia, se materializaron dos riesgos de negocio:

1. R7. Incumplimiento legal, normativo, regulatorio y contractual

En este riesgo se consideran variables asociadas al incumplimiento de la normatividad dentro del marco jurídico y regulatorio. Se monitorea desde la Alta Dirección, con el fin de mitigar multas y sanciones de los entes de inspección, vigilancia y control, así como la gestión que sea requerida para evitar mayores gastos no operacionales por procesos judiciales provisionados relevantes (aquellos cuyas pretensiones son iguales o superiores al valor de la tolerancia al riesgo).

El riesgo presentó materialización debido a la generación de sanciones que se han asumido al cierre del 4Q, pero que corresponden a hechos de años anteriores y en general corresponden a operaciones realizadas por aliados.

Las acciones de mitigación y de mejora se vienen desarrollando y fortaleciendo en aras de disminuir estas sanciones, incluyen: mantener la participación en el programa PrevenSIC, refuerzo sobre los procedimientos internos asociados, capacitación a terceros sobre radicación y atención de PQR, acciones jurídicas con terceros, entre las más relevantes.

2. R10. Vandalismo sobre redes propias (core, cobre, fibra)

En este riesgo se consideran las afectaciones a las redes de la compañía, ocasionadas por incremento del robo de componentes de redes de telecomunicaciones e incrementos del valor del cobre en el mercado. Por ser un tema que en 2023 generó impactos sobre los estados financieros de la compañía por adiciones presupuestales y pérdida de ingresos por compensaciones, ajustes, adicional a la pérdida de clientes, se incluyó como riesgo de negocio y es de monitoreo de la alta dirección.

La acción de mitigación de este riesgo fue la creación de un proyecto estratégico para coordinar las acciones administrativas, de operación, de seguridad, entre otras, que permitan disminuir la tasa de fallas ocasionada por vandalismo sobre las redes de la compañía.



Impactos

La gestión de riesgos dentro de la compañía permite identificar situaciones que puedan afectar nuestro compromiso como empresa de telecomunicaciones que presta servicios en la zona Bogotá-Región, generando las acciones requeridas para asegurar su permanencia, responsabilidad y rentabilidad.

El esquema estructurado sobre el que se gestionan los riesgos en la compañía fortalece la confianza de nuestros clientes y demás grupos de interés.

Dentro de las acciones que se realizan para atender las necesidades y expectativas de estos grupos se encuentran:

- Desarrollo de plan de trabajo anual.
- Monitoreo sobre la gestión de riesgos.
- Generación y análisis de reportes.
- Identificación de temas especiales para identificación y evaluación de riesgos.
- Actualización de documentación referente a riesgos.
- Capacitación y socialización de aspectos relevantes para fomentar la cultura de gestión de riesgos.

Una cultura de riesgos promovida por la alta dirección, fomenta la implementación y ejecución de controles, generando valor para el desarrollo de los objetivos de la compañía.

Resultados 2023

- Actualización del nivel de tolerancia y apetito al riesgo a nivel corporativo.
- Actualización de riesgos de negocio de acuerdo con el contexto externo e interno de la compañía.
- Alineación de riesgos de proceso con riesgos de negocio y en concordancia con los lineamientos metodológicos.
- Actualización de la metodología corporativa de riesgos.
- Fortalecimiento de esquemas de capacitación y comunicación virtual para promover la apropiación de la cultura de riesgos en la compañía.
- Fortalecimiento del desarrollo de instrumentos para el análisis de información de riesgos.
- Identificación y evaluación de riesgos sobre temáticas de impacto para la compañía.
- Identificación y validación de eventos de riesgo materializado, para determinar su impacto a nivel corporativo.



Riesgos del negocio Filiales - Grupo Empresarial

ETB es un grupo empresarial integrado por Ágata, Colvatel y Skynet.

A continuación, se relacionan los riesgos de negocio que se encuentran asociados directamente a las variables que determinan la continuidad o existencia del negocio en términos de permanencia, responsabilidad y rentabilidad de las diferentes filiales de ETB.

SkyNet

Los riesgos de negocio son:

- **R1.** Incumplimiento de los deberes legales de la compañía.
- **R2.** Falta de prevención en actos de corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo.
- **R3.** Incumplimiento en la implementación del servicio.
- **R4.** Fallas en el aseguramiento del servicio.
- **R5.** Fallas en la cadena de abastecimiento.
- **R6.** Variaciones de los márgenes del negocio.
- **R7.** Cambios disruptivos en la industria.

Al cierre de 2023, se presentó materialización del "R6. Variaciones de los márgenes del negocio", por el incumplimiento de las metas de ingreso respecto al presupuesto planeado para la vigencia, debido a variaciones exógenas y fallas operativas.

El seguimiento de este riesgo está a cargo de la Alta Dirección quien genera planes de acción con el fin de mitigar el impacto sobre el EBITDA proyectado, dentro de los cuales se encuentran: Definición de sinergias con casa matriz para lograr eficiencias en diferentes procesos; implementación de parte de la gestión comercial desde casa matriz; realización del ejercicio sobre la planeación del ingreso, tomando en cuenta las consideraciones y recomendaciones de la Junta Directiva.

Colvatel S.A.

Los riesgos de negocio son:

- **R1.** Descompensación - desequilibrio de los ingresos de las líneas de negocio de la compañía.
- **R2.** Incremento de la rotación de personal.
- **R3.** Falta de acceso a oportunidades de negocio por incumplimiento de requisitos profesionales, experiencia laboral y certificaciones requeridos para cumplir el perfil establecido por los clientes.
- **R4.** Cambio de enfoque del grupo empresarial de ETB respecto a la relación comercial y económica con Colvatel.
- **R5.** Sobrecostos y limitaciones en la ejecución de proyectos por la presencia de factores externos y/o internos.
- **R6.** Incumplimiento de requisitos y compromisos asociados a la ejecución de contratos por renunciaciones o retiros de personal clave en el desarrollo de proyectos u operaciones.
- **R7.** Pérdida de oportunidades de negocio por el ofrecimiento de un portafolio que no responde a necesidades actuales de los clientes.
- **R8.** Pérdida de oportunidades de negocio o disminución de márgenes de utilidad por inflexibilidad (rigidez) de la estructura de costos de la Compañía.
- **R9.** Oferta de productos y servicios que no cumplan con las expectativas, condiciones y precios del mercado.
- **R10.** Incumplimiento de la normatividad aplicable en materia de prevención de la corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva.
- **R11.** Inadecuada gestión de la ciberseguridad y vulnerabilidad frente a ataques cibernéticos.

No se identificaron variaciones materiales en el grado de exposición de los riesgos identificados al cierre de 2023.

Ágata

Los riesgos de negocio son:

- **R1.** Posibilidad de seleccionar un contratista que no se ajusta a los requerimientos de la Agencia.
- **R2.** Posibilidad de presentar inoportunidad en la entrega de propuestas a potenciales clientes de la Agencia.
- **R3.** Posibilidad de cometer fraude en la transmisión de información de clientes hacia terceros por recepción de dádivas o beneficios personales.
- **R4.** Posibilidad de realizar una inadecuada proyección o seguimiento del presupuesto general de la Agencia.
- **R5.** Posibilidad de que se presenten demoras o errores en la entrega de conceptos legales que deban ser emitidos desde el Área Jurídica.
- **R6.** Posibilidad de indisponibilidad de aplicativos web o cloud.
- **R7.** Posibilidad de que se esté realizando un tratamiento inadecuado de datos personales de funcionarios o clientes.
- **R8.** Posibilidad de que se presente desconocimiento, desactualización o ausencia del normograma referencia para todas las áreas de Entidad.
- **R9.** Posibilidad de que se generen de forma inoportuna o errada los informes y/o reportes financieros y contables ante organismos de inspección, vigilancia y control.
- **R10.** Posibilidad de mantener relación con clientes o aliados estratégicos asociados a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

No se identificaron variaciones materiales en el grado de exposición de los riesgos identificados al cierre de 2023.



Análisis cuantitativo del riesgo de mercado¹³

- **Instrumentos o inversiones expuestos a riesgo de mercado:** dentro de las inversiones actuales de ETB que están expuesta a riesgo de mercado se encuentran los Fondos de Inversión Colectiva FIC's.
- **Clasificación de instrumentos:** de acuerdo con lo establecido en el Manual para el manejo de los excedentes de liquidez y del portafolio de inversiones, las inversiones se deben mantener al vencimiento de acuerdo con el modelo de negocio establecido por ETB.
- **Factor de riesgo de mercado:** la empresa tiene una exposición al riesgo por tasa de interés sobre las inversiones realizadas en los Fondos de Inversión Colectiva FIC's, riesgo que se mitiga realizando seguimiento diario al VaR del portafolio de inversiones de los excedentes de liquidez controlando los límites establecidos por el Comité de Inversiones de Tesorería.

Análisis cualitativo de riesgo de mercado

- **Grado de exposición al riesgo de mercado:** el grado de exposición al riesgo sobre las inversiones de ETB está definido como bajo, lo anterior, teniendo en cuenta que dichas inversiones se realizan a la Vista (FIC's) de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos para tal fin.
- **Gestión de la exposición al riesgo:** la exposición al riesgo es gestionada a través del cálculo diario del VaR del portafolio de inversiones, calculado bajo la metodología de VaR paramétrico, donde se definen tres escalas de porcentaje de consumo de los límites que permiten mantener alarmas tempranas con el fin de identificar el acercamiento a la máxima pérdida permitida aprobada por el Comité de Inversiones de Tesorería.

13

Circular externa 012 del 2022 de la SFC #7.4.1.2.5

Auditoría interna

ETB cuenta con un Comité de Auditoría compuesto por tres (3) miembros independientes de la Junta Directiva. Este órgano de control, en línea con la Ley 964 de 2005, es el encargado de supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna y de monitorear el Sistema de Gestión de Riesgos de la empresa. Durante el año 2023 fueron realizadas cinco (5) sesiones del Comité de Auditoría y Riesgos.

Se han establecido algunas temáticas recurrentes dentro de la agenda del Comité de Auditoría que permiten mantener un entendimiento y monitoreo del ambiente de control de la Empresa, éstas son:

- Informe de gestión de la Auditoría Corporativa para el periodo auditado.
- Reporte del seguimiento al cierre de las acciones de mejoramiento de Auditoría Interna y de Contraloría.
- Análisis de resultados de las auditorías finalizadas, tanto de procesos como regulatorias.
- Requerimientos específicos solicitados por el Comité de Auditoría y Riesgos.
- Seguimiento a procesos judiciales relevantes.
- Informe del Revisor Fiscal.
- Informe del Oficial Cumplimiento.
- Informe de la gestión de riesgos operativos.

Dando cumplimiento al plan de auditoría 2023 aprobado y supervisado por el Comité de Auditoría, se hizo seguimiento a cada una de las sesiones efectuadas en el año. Las auditorías aprobadas y ejecutadas en 2023 cubrieron las siguientes temáticas:

- Implementación de soluciones TI.
- Gestión de atención clientes.
- Presupuesto 2024.
- Administración y soporte de aplicaciones TI.
- Gestión de inventarios.
- Gestión de contratación.
- Monetización infraestructura.
- Proyecto Centros Digitales.
- Aprovisionamiento del servicio.
- Gestión de operaciones TI.

Igualmente, se ejecutaron los siguientes trabajos de auditoría para dar cumplimiento a las regulaciones internas y externas:

- Información financiera - Ley 964.
- Rendición de la cuenta anual - Contraloría.
- Reporte integrado de gestión - Información no financiera.
- Informe gestión anual Auditoría Interna.
- Control interno contable – CGN.
- Revisión Asamblea General.
- Auxilio SINTRATÉLEFONOS.
- Modelo de separación contable.
- Reporte de información relevante al mercado de valores.
- Verificación de las funciones del Comité de Conciliación.
- Auditoría Swift.
- Gestión de licenciamiento corporativo.
- Sistema de control interno.
- Vinculados económicos.



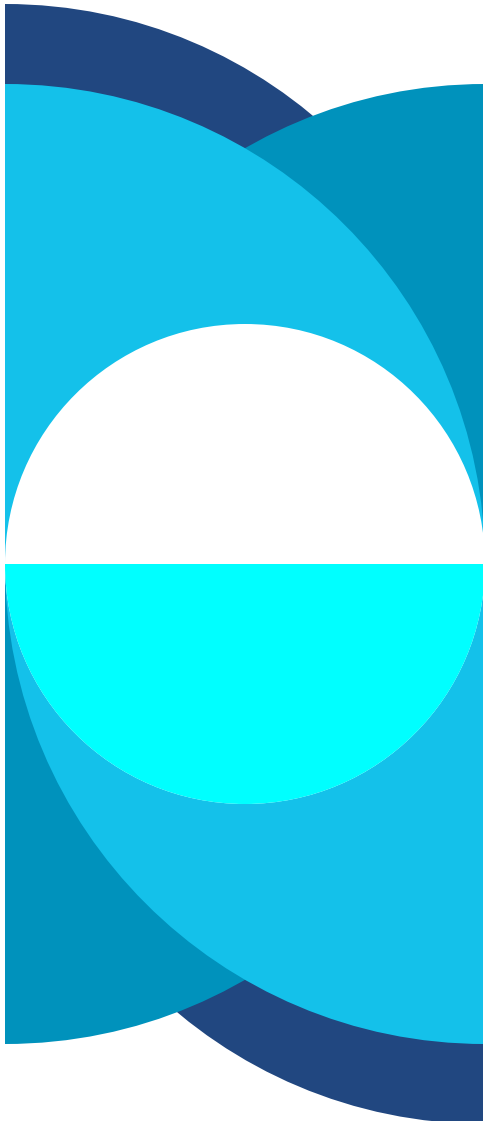
Principales resultados obtenidos en la ejecución del Plan de Auditoría 2023

Los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas por Auditoría Interna, así como las acciones de mejora acordadas con las vicepresidencias responsables, fueron presentadas en las sesiones del Comité Auditoría y Riesgos para su información, seguimiento y monitoreo.

A continuación, se relacionan los principales planes de fortalecimiento definidos a partir de las auditorías:

- Establecer mecanismos de correlación entre la iniciativa original y los ajustes del desarrollo en la implementación de soluciones TI.
- Robustecer la gestión y documentación del proceso de soluciones de TI (p.e. historias de usuario y pruebas), incluyendo estándares de codificación, registro y completitud de la información.
- Realizar un análisis detallado y cuantificación a nivel de cumplimiento de ANS por pruebas fallidas en hitos de desarrollo, y realizar los descuentos que apliquen la implementación de soluciones tecnológicas.
- Establecer un plan de depuración de inventario de herramientas: disposición y/o uso de herramienta que no ha tenido rotación en los últimos 27 meses.
- Realizar una evaluación integral de las bodegas propias y de terceros que almacenan herramientas, con el fin de generar eficiencias en términos de costos de almacenamiento, proyección de la demanda, optimización del espacio y asignación del recurso humano.
- Implementar un plan de depuración de inventario de materiales que se encuentran sin uso o que poseen una obsolescencia tecnológica, permitiendo tomar decisiones sobre la disposición final del material (venta y/o chatarrización).
- Realizar un análisis de proyección, uso y compra en los proyectos ejecutados por ETB, enmarcado en una política o directriz que permita realizar monitoreo sobre el material sobrante en proyectos.
- Estructurar un modelo de gestión de bodegas, con visibilidad integral del material que presenta baja o nula rotación almacenado en Suppla, con el objetivo de generar eficiencias operativas y financieras minimizando los costos de almacenamiento.
- Estructurar un modelo de demanda que mitigue la desalineación existente entre el proceso de planificación de la compra y el control de inventarios (disponibilidad y existencia).
- Definir una directriz que regule y monitoree el material nuevo ingresado a la bodega de Suppla.

- Generar dos indicadores en el cálculo de la rotación de inventarios, uno incluyendo las proyecciones de uso y otro incluyendo el consumo de las áreas usuarias.
- Fortalecer los indicadores de ANS establecidos con Logytech, incluyendo los resultados reportados (tasa de rechazo) por el laboratorio de ETB.
- Implementar un control de conciliación que minimice la falta de integridad y exactitud en los reportes de gestión de Logytech, frente a los reportes de calidad de ETB.
- Formalizar la solicitud de remanufacturar 13.061 equipos Alcatel a Logytech, registrarlos como disponibles en los sistemas de información, asignar el presupuesto requerido para dejarlos condiciones de uso e incluirlos en el plan de uso de la operación.
- Estructurar un plan de trabajo para identificar las causas de la falta de integridad de las interfases entre ETA-CDI-SAP y entre ETA y Remedy en el proceso de aprovisionamiento del servicio.
- Restablecer la medición de tráfico respectiva en los 11 nodos que soportan las redes FTTH y reactivarla dentro del proceso de análisis para la inclusión de clientes, el cual en la actualidad se hace sólo por la suma de las capacidades de los puertos.
- Analizar a nivel técnico y/u operativo la causa por la cual se permitió la instalación de 85 ONT nuevas para el producto single \leq 200 Megas en el 1Q cuando el producto está diseñado sobre ONT remanufacturadas y adoptar los correctivos respectivos.
- Reclasificar los activos mantenidos para la venta del proyecto de monetización de torres al rubro correspondiente y reiniciar el cálculo/registro de la depreciación en línea con el cumplimiento de las NIIF.
- Se estableció un plan de estabilización para minimizar las lentitudes y errores de SUMA, que han generado la creación de 16 puestos de trabajo y 52 turnos de contingencia con el objetivo de atender la operación y realizar el registro y cargue a SUMA de las PQR no registradas.
- Ajustar la calidad de los datos de las PQRs de FTTH creadas en el 1Q 2023 para la adecuada integración de los sistemas SUMA, ETA y Remedy.
- Verificar el registro, escalamiento y resolución de solicitudes en el proceso actual de soporte de aplicaciones TI, el cual permite que un incidente sea registrado más de una vez, con diferente consecutivo, sin establecer si hay registro previo, generando duplicidad de solicitudes.
- Fortalecer el esquema de escalamiento de incidentes hacia los grupos resolutores en soporte de aplicaciones TI y así evitar que pase por los mismos grupos resolutores en diferentes momentos de la solución.
- Implementar un control de conciliación para el cálculo de análisis de ANS entre ETB y los proveedores Axity y Accenture, que permita optimizar y gestionar estos indicadores de niveles de servicio y minimizar la dependencia actual del proveedor en soporte de aplicaciones.
- Fortalecer la parametrización y/o configuración del sistema Remedy, para evitar el registro de solicitudes duplicadas, configuraciones ambiguas de ANS y saltos de consecutivos en la resolución de incidentes y/o problemas de soporte de aplicaciones TI.
- Actualizar el Instructivo de Supervisión con la gestión de garantías y capacitar al personal en la definición de garantías según riesgos de cada contrato para evitar afectación en el proceso contractual por demoras en emisión y aprobación de garantías con proveedores.
- Actualizar el Instructivo de Supervisión con las actividades de entendimiento de entregables y obligaciones de cada contrato para fortalecer el monitoreo al cumplimiento del objeto del contrato, su operatividad y trámites.
- Automatizar el aumento de velocidad para aplicar oportunamente la estrategia de retención de clientes.
- Disminuir el número de contactos con el cliente para agilizar los nuevos agendamientos por parte del back de aseguramiento.
- Implementar control de monitoreo en gestión de cierre y cambios de estado en trámites de retención.
- En la auditoría permanente al proyecto de Centros Digitales, se generaron informes mensuales incluyendo recomendaciones relacionados con la estructura de operación, modelo de gobierno y controles clave que mitigan los siguientes riesgos:



- Incumplimiento de obligaciones contractuales de acuerdo con cada fase del proyecto (estudios de campo, instalación, implementación, operación y mantenimiento).
- Falta de disponibilidad de la infraestructura requerida para realizar el despliegue, la instalación y/o la operación y mantenimiento de los centros digitales.
- Estudios de campo e instalaciones ejecutadas por debajo de los estándares de funcionalidad y calidad establecidos en el anexo técnico.
- Desalineación de los recursos financieros del contrato frente al modelo financiero que sustenta la ejecución del proyecto.
- Pérdida de imagen corporativa por inadecuada implementación y puesta en servicio de los centros digitales.

Como complemento a la gestión de la Auditoría Corporativa en 2022 se llevaron a cabo ocho auditorías continuas con una periodicidad trimestral, para procesos clave incluidos dentro del Plan de Auditoría 2023:

- Verificación de la gestión de cartera.
- Seguimiento a la efectividad de cobranza.
- Validación cumplimiento metas autoatención.
- Verificación gestión de llamadas atendidas y no atendidas.
- Seguimiento al sobrecumplimiento recurrente de asesores de E&CI.
- Comprobación registro de llamadas en proceso de retención.
- Evaluación eficacia en retención de clientes.
- Monitoreo antigüedad partidas conciliatorias bancarias.

Finalmente, con el fin de fortalecer la función de Auditoría Corporativa, se desarrollaron cuatro pruebas analíticas con el fin de aportar en la implementación de los lineamientos estratégicos: Hacer de la experiencia al cliente nuestra ventaja competitiva y monetizar la Infraestructura desplegada en Bogotá:

- Análisis principales causas raíz de PQRs.
- Análisis de uso de metodologías ágiles para desarrollo de sistemas.
- Modelo predictivo de ocupación de la red de fibra ETB (Bogotá - Región).
- Análisis de gestión de la demanda en soluciones TI.



Seguimientos adicionales realizados por el Comité de Auditoría y Riesgos

1. **Informe de Gestión de Riesgos de Negocio:** no se presentó la materialización de riesgos de negocio que requieran escalamiento o atención particular a la gestión propia de riesgos en la Empresa.
2. **Informe de Oficial de Cumplimiento:** en el cual se observan las actividades implementadas para la gestión del sistema SARLAFT de ETB y se indica que no se presentaron eventos materializados de riesgos de lavados de activos, financiación del terrorismo, de corrupción ni proliferación de armas de destrucción masiva.
3. **Reporte del Revisor Fiscal:** la Revisoría Fiscal asistió a todas las sesiones del Comité de Auditoría y presentó su plan de trabajo y los resultados obtenidos en sus validaciones.
4. **Procesos judiciales relevantes:** en el Comité Auditoría y Riesgos se presentan los procesos previamente expuestos a la Junta Directiva por su cuantía e implicaciones para ETB.
5. **Seguridad y ciberseguridad:** en el Comité Auditoría y Riesgos se presentaron los avances en el establecimiento del modelo de seguridad de la información y ciberseguridad el cual será implementado en el 2024.

Seguimiento de acciones de mejora

Durante el año 2023, se gestionaron 307 acciones de mejora, de las cuales, 187 corresponden a trabajos realizados por auditoría interna realizados en este mismo año y 120 a trabajos de auditoría de periodos anteriores. Del total de acciones gestionadas 220 (72%) fueron implementadas y 87 (28%) se encuentran en proceso de implementación.

Dado su nivel de complejidad, de las 87 acciones en curso, 16 (18%) han contado con una reprogramación. Este proceso se efectuó en concordancia con la metodología definida por la empresa y cuenta con el respectivo monitoreo para asegurar su cumplimiento en la fecha establecida.

En relación con los planes de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá, se gestionaron 51 acciones de mejora de las cuales 34 corresponden a 1 informe recibido en 2023 y 17 acciones de mejora de informes de años anteriores. Del total de acciones gestionadas, 40 (78%) fueron implementadas y 11 (22%) se encuentran en tiempo y fase de implementación. No se encuentran abiertas acciones de años anteriores a 2023, dando cumplimiento a la totalidad de compromisos definidos con el ente de control.

Continuidad del negocio

Enfoque de gestión

La Continuidad del Negocio busca establecer un marco de confianza en el ejercicio de la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional, por medio de la implementación de planes que permiten, reanudar, mitigar, responder y gestionar los eventuales impactos de interrupción cumpliendo las leyes y acorde a la misión y visión de la empresa.

La gestión de continuidad en ETB se basa en el estándar 22301:2019 y las mejores prácticas del mercado. De manera interna, se cuenta con la Política de Continuidad del Negocio que define los objetivos y esquema de gobierno.

Impactos

Dentro de las acciones que se realizan para atender las necesidades y expectativas de estos grupos se encuentran:

- Actualización de los procesos críticos que afecten negativamente la operación de la empresa.
- Pruebas sobre DRP, planes de continuidad de procesos críticos, plan maestro de emergencias y plan de comunicación en crisis.
- Atención sobre los requerimientos solicitados por clientes.
- Participación en las mesas comunales para la gestión del riesgo y cambio climático del IDIGER, e implementación de la EIR (Estrategia Interinstitucional del Riesgo).
- Capacitación y socialización de aspectos relevantes para fomentar el conocimiento y responsabilidad dentro de la gestión de continuidad del negocio.

Resultados 2023

- Actualización de la Política de Continuidad, definiendo objetivos, esquema de gobierno y gestión de la continuidad.
- Pruebas del DRPs (Plan de recuperación de desastres) para el core de negocio.
- Definición de plan de trabajo para la actualización de BIA por servicios y aplicaciones.
- Revisión sobre riesgos y planes de continuidad de procesos críticos.
- Identificación de proveedores críticos para los procesos.
- Refuerzo en comunicación y capacitación a los diferentes roles involucrados en la gestión de continuidad del negocio.
- Atención a requerimientos de clientes corporativos, entidades distritales, gubernamentales y entes de control.

ESQUEMA DE GOBIERNO

- Divulgación estructura y directrices.
- Administración.
- Revisión lineamientos metodológicos y sinergias.
- Líderes de sistemas involucrados dentro de la gestión de la continuidad.
- Gestores de continuidad frente a temas específicos del negocio.
- Gestión de recursos para continuidad.
- Identificación de incidentes, gestión de respuestas para mantener la operación, ejecución de pruebas.
- Apoyo metodológico en la documentación y formalización asociada a continuidad.

Fuente: Equipo Procesos y SIG – VP Asuntos Corporativos y Estrategia (2023)





Seguridad de la información y ciberseguridad¹⁴

Enfoque de gestión

El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de ETB tiene por objeto planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones pertinentes para garantizar el derecho de habeas data de los titulares de la información personal que maneja ETB en el marco del régimen nacional de datos personales.

El referente de gestión que emplea ETB es la norma ISO29100:2019, la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, principalmente el decreto 1377 de 2013 compilado en el decreto único 1074 de 2015 y, finalmente, el principio de responsabilidad demostrada vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Durante 2023, se ha venido realizando el seguimiento a los controles establecidos en materia de contratación a terceros, la información solicitada por entes de control, la información custodiada y los incidentes que son reportados por las diferentes áreas de la organización.

Así mismo, se realizó el reporte de información requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio en lo referente a la actualización, modificación o remoción de datos personales de nuestros clientes.

El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de ETB establece, implementa, opera, monitorea, revisa, mantiene y mejora el tratamiento y seguridad de los datos personales, según los riesgos de los activos y los principios legales contenidos en la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el principio de responsabilidad vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Al cumplir con los principios legales del manejo y uso de datos personales, ETB garantiza el derecho del habeas data de todos los tipos de titulares (clientes, trabajadores, proveedores, accionistas y ciudadanía general) cuya información personal que ha sido recolectada, almacenada, usada, circulada y/o suprimida por la empresa.

Dentro de los referentes de gestión empleados por ETB para el manejo de datos personales se encuentran la norma ISO 29100:2019, ISO 27001:2022, ley estatutaria 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y el principio de responsabilidad demostrada.

¹⁴ Circular 031 de 2021 SFC
Estándar SASB Protección de datos TC-TL-220a.1 y TC-TL-230a.2

Por la importancia de la gestión de datos personales, ETB ha desarrollado un programa que incluye todos los niveles de la organización y su incidencia en los diferentes grupos de interés.

ETB ha dispuesto para todos sus grupos de interés la siguiente ruta web donde se tiene publicado manual de protección de datos personales, desde allí cada uno de los clientes puede, actualizar, corregir y/o suprimir su dato personal:

https://etb.com/proteccion_de_datos_personales/

Al cierre de 2023, ETB cuenta con una base de más de setecientos mil clientes de los cuales se administran y tratan los datos personales de acuerdo con las políticas establecidas para el tratamiento de datos personales.

A continuación, se presenta el cuadro de control de la información actualizada, corregida y suprimida de los clientes de ETB durante la vigencia 2023:15

CONCEPTO	VALORES
Proceso autorización de dato personal	122.066
Proceso de actualización del dato personal	26
Proceso de corrección del dato personal	7.445
Proceso de supresión o revocatoria del dato personal	5.120
Total	134.657

Al cierre de la vigencia 2023, ETB no generó pérdidas relacionadas con procesos judiciales o sentencia en contra por sanciones de los entes de control y vigilancia por fallos en contra en materia de datos personales.

Al cierre de la vigencia 2023, ETB no se vio inmersa en pérdida de información personal por filtración de datos, robos y captura de datos personales.

Resultados 2023

- Actualización y divulgación de la política de tratamiento de datos personales.
- Registro de los activos de información que contienen datos personales en ETB.
- Análisis y gestión de los riesgos asociados al manejo de datos personales.
- Atención y respuesta a solicitudes presentadas por los titulares.
- Revisión de la responsabilidad en protección de datos en los acuerdos, formatos, contratos o alianzas establecidas por ETB.
- Capacitación de la gestión de datos personales.
- Preauditoría de datos personales ISO 29100:2019.
- Registro y reporte de novedades de datos personales ante la SIC.
- Registro y actualización ante la Superintendencia de Industria y Comercio de incidentes y bases de datos personales del primer semestre del 2023.
- Análisis GAP del programa integral de gestión de datos personales de ETB.

15 Circular externa 031 de 2021 SFC
Estándar SASB TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3 y TC-TL-220a.4

Resultados 2023

- Se realizó la construcción y actualización de lineamientos que permiten seguir mejorando la seguridad de la empresa y abordar esquemas de protección a las nuevas tecnologías, dentro de todos los documentos se encuentran:
 - Política de desarrollo seguro de software.
 - Seguridad en nube.
 - Instructivo de etiquetado de información.
 - Actualización de las políticas específicas (uso aceptable de Información, endurecimiento de la seguridad, inteligencia de amenazas, entre otras).
- Se fortaleció la sensibilización y capacitación al interior de la empresa mediante diferentes comunicados, charlas y eventos que permitieron crear mayor nivel de conciencia de seguridad en los empleados, dentro de las principales actividades realizadas se encuentran Expo Digital, tendencias en la gestión del ciberriesgo, seguridad digital, ciberhigiene y manejo datos personales, entre otros.
- Se logró el diseño del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PESI) en la empresa que permite alinear la seguridad con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Se diseñó la estrategia de clasificación y evaluación de proveedores críticos de ETB que permite mejorar su cadena de suministro.
- Se ajustó el proceso de gestión de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad con el fin de optimizar actividades, recursos, entre otros.
- Se logró mantener de forma exitosa la certificación ISO 27001:2013.
- Se inició la integración y alineación de temas como gestión de identidades y gestión de incidentes de forma transversal en la empresa.
- Se ajustaron los comités Táctico y Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Se formalizaron indicadores que permiten mejor toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Operaciones con vinculadas

ETB cuenta con una política corporativa de contratación para las filiales que conforman el grupo empresarial, que tiene por objetivo que la contratación de bienes y servicios requeridos para la operación de la matriz y sus filiales fomente las mejores prácticas en la gestión de la competitividad, calidad, seguridad industrial, protección del medio ambiente para garantizar un suministro responsable, sostenible y efectivo en función del costo, los riesgos, los impactos y la oportunidad. La política también establece los mecanismos para verificar el cumplimiento de los requisitos legales, la no existencia de incompatibilidades, inhabilidades e impedimentos y en general cualquier conflicto de interés. https://etb.com/corporativo/UploadFile/Sostenibilidad%20y%20gobierno/Gobierno%20Corporativo/Politica_Corp_Contratacion_Filiales_GE_ETB_01.PDF

De igual forma desde el 2023, ETB cuenta con la política Filiales Grupo Empresarial la cual tiene como objetivo formular una política común a todas las filiales del Grupo Empresarial ETB, que integre y unifique el propósito y orientación en materia de Gobierno Corporativo. En el marco de esta directriz, se desarrollaron mesas de trabajo con las filiales Colvatel y Skynet con miras al fortalecimiento del Gobierno Corporativo de éstas.

La siguiente es la estructura organizacional del grupo empresarial, donde se pueden observar los niveles de gobierno, los cargos clave y las relaciones entre ellos, la estructura se puede consultar en el siguiente enlace <https://etb.com/corporativo/UploadFile/Sobre%20ETB/Vinculadas/Estructura-organizacional-grupo-empresarial.pdf>

Ética y cumplimiento

Los principales logros en materia de ética y cumplimiento, lavado de activos y financiación del terrorismo alcanzados en el año 2023 fueron:

Debida diligencia

Se efectuaron trecientas sesenta y seis (366) consultas en listas restrictivas y bases de datos, esto, en respuesta a las solicitudes provenientes de las distintas áreas de ETB. Se validó y gestionó la efectividad de los controles establecidos para mantener el nivel de riesgo.

DEBIDA DILIGENCIA 2023 (ESTUDIO DE SEGURIDAD)

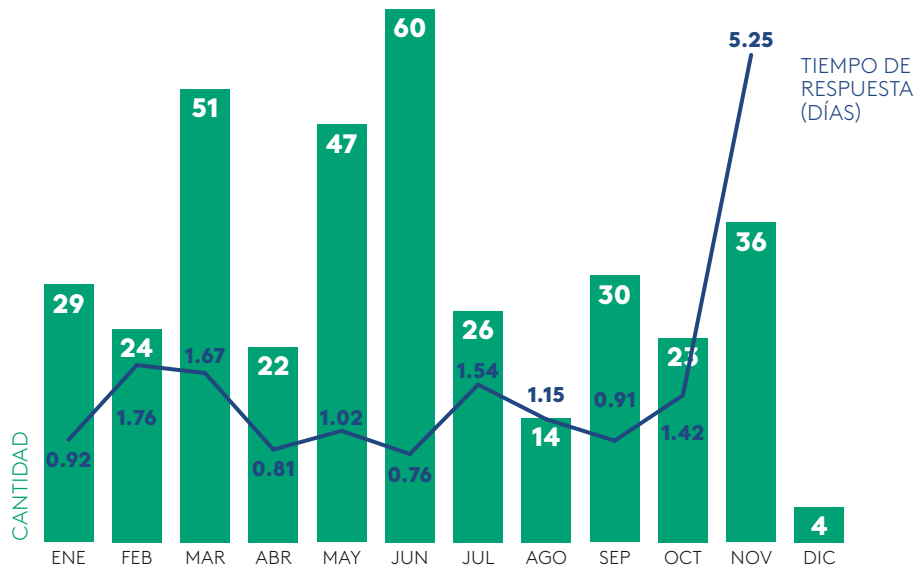


Gráfico 1. Debida Diligencia (diciembre 2023)

Revisión de cláusulas anticorrupción y lavado de activos

Se realizaron quinientas veinticuatro (524) revisiones y análisis con sus respectivas consultas. No se generaron alertas que requirieran acciones o controles adicionales.

CONSULTA NO HOMOLOGADOS

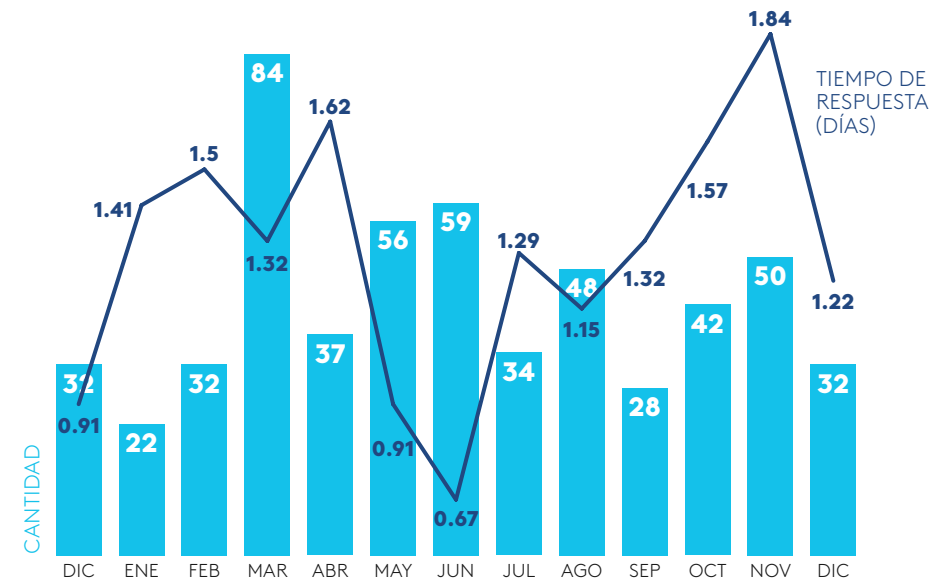


Gráfico 2. Seguimiento cláusulas (diciembre 2023)

Alertas

El gráfico muestra un resumen de las consultas. Se realizaron en total setenta y nueve (79) alertas.

ALERTAS LA/FT

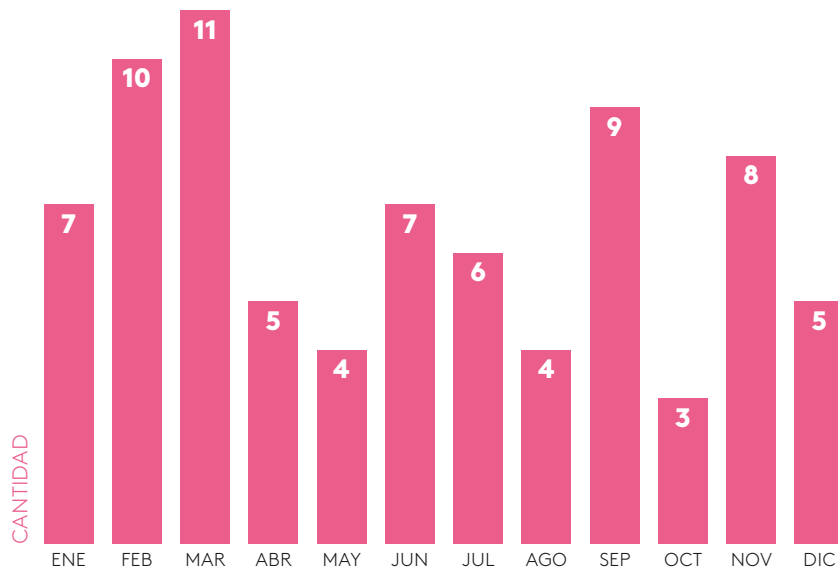


Gráfico 3. Revisión de alertas (diciembre 2023)

Capacitación y comunicación

Durante el 2023 se realizaron 447 capacitaciones del Programa Anticorrupción Ética y Cumplimiento (PAEC) y 898 del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

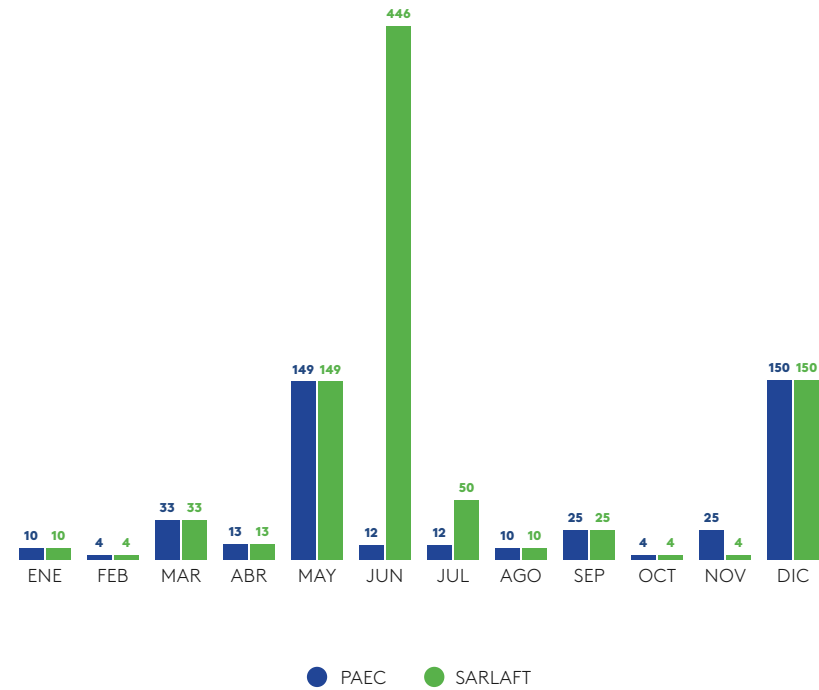


Gráfico 4. Personas Capacitadas (diciembre 2023)

Seguimiento accionistas, trabajadores y proveedores

Se realizaron un total de 43.320 consultas distribuidos de la siguiente manera:

CONCEPTO	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Junta Directiva	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84
Accionistas directos	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	1.596
Trabajador	2.285	2.288	2.299	2.290	2.288	2.290	2.276	2.278	2.265	2.264	2.257	2.225	27.305
Proveedor	614	602	618	619	611	616	624	648	648	648	552	504	7.304
Giro de Recursos							1.248	1.079	1.312	1.078	1.368	946	7.031
Total	3.039	3.030	3.057	3.049	3.039	3.046	4.288	4.145	4.365	4.130	4.317	3.815	43.320

Tabla 1. Seguimiento tercero (diciembre 2023)

No se identificaron alertas en materia de LA/FT/FPADM o en materia de corrupción.

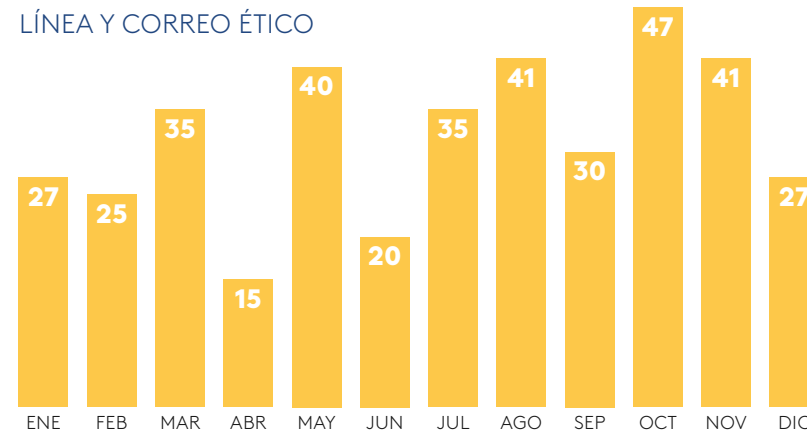
Seguimiento línea y correo ético

Se recibieron 383 alertas a través del correo y línea ética de ETB. De estos, 9 se identificaron como posibles hechos de corrupción. Posterior al análisis y presentación al Comité de Ética, 6 de los eventos se descartaron, ya que no se evidenció la situación presentada y 3 se encuentran en proceso de investigación y análisis.

- Número de la Línea Ética: **2422555**
- Correo Ético: **correo_etico@etb.com.co**

Gráfico 5. Seguimiento línea y correo ético (diciembre 2023)

LÍNEA Y CORREO ÉTICO





Transparencia y acceso a la información pública

ETB da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, reportando información en su página de transparencia y acceso a la información pública. Puede ser visitada en el siguiente enlace:

<https://etb.com/corporativo/transparencia.aspx>

Reportes a las autoridades

- **Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS)**

Dando cumplimiento a los requerimientos de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), se realizaron los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) dentro de los tiempos permitidos para los meses del periodo en cuestión.

- **Reporte de operaciones transacciones en efectivo**

Se realizaron los reportes de operaciones en efectivo a través del Sistema de Reporte en Línea (SIREL).

- **Reporte de clientes exonerados**

A diferencia de los reportes anteriores, éste se presenta trimestralmente.

- **Reporte Base Usuarios Telefonía Móvil (BTM)**

Este reporte se presenta trimestralmente de acuerdo con solicitud realizada por UIAF.

- **Documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y la UIAF**

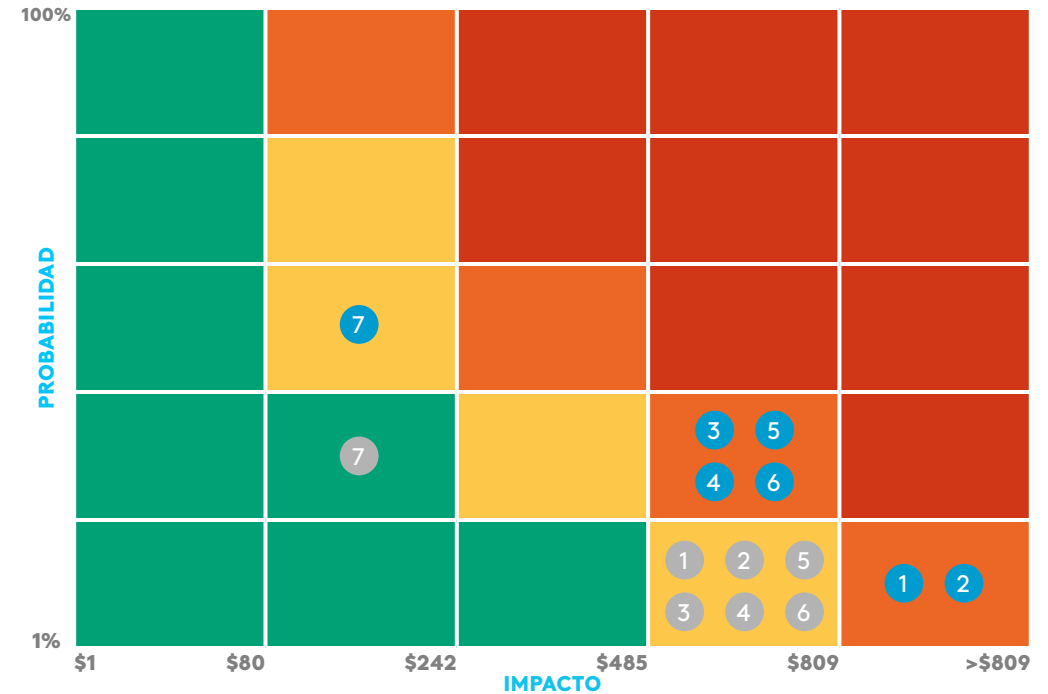
No se presentaron pronunciamientos o informes por parte de la Unidad de Información y Análisis Financiero, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Sociedades y Comité de Auditoría y Riesgos.

Matriz de riesgo

La Unidad de Cumplimiento realizó el respectivo seguimiento a la matriz de riesgos de Fraude, Corrupción y LA/FT/FPADM. Al cierre del mes de octubre 2023, se validaron los siguientes riesgos:

- **RC1:** ofrecer un incentivo indebido para obtener un contrato (soborno a funcionario público o privado nacional o internacional).
- **RC2:** recibir o solicitar incentivo indebido para dar cumplimiento a una actividad relacionada con la venta del producto y/o la prestación del servicio.
- **RC3:** adulterar o disponer indebidamente de información o sistemas de información (documento, registro o sistema de información).
- **RC4:** no poner en conocimiento la existencia de conflictos de interés, amiguismo y clientelismo con el fin de obtener un beneficio.
- **RC5:** favorecer a un tercero en la selección, evaluación, negociación, adjudicación, ejecución y liquidación del contrato.
- **RC6:** posibilidad de que la empresa sea utilizada como instrumento (sujeto pasivo) para el lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- **RC7:** apropiación o uso indebido de los recursos y/o activos fijos de la Empresa.

MAPA DE RIESGO



RIESGO

● Inherente	● Medio
● Residual	● Alto
● Bajo	● Extremo

Se ejecutaron las actividades programadas y se realizó el seguimiento a los controles establecidos.