

## Utilidades de ETB llegaron a \$42 mil millones

- *En 2018, por primera vez en cuatro años, la empresa registró utilidades netas, incluso después de depreciaciones de grandes inversiones anteriores.*
- *El resultado operativo de la compañía (Ebitda) continuó creciendo por tercer año consecutivo al registrar \$549 mil millones.*
- *El Ebitda cubrió ampliamente las inversiones, dejando un excedente operativo de \$245 mil millones, lo cual permite continuar mejorando las redes y vinculando nuevos clientes.*
- *Los clientes de fibra óptica se triplicaron en los últimos tres años, pasando de 108 mil a 338 mil, cuadruplicando su participación en los ingresos de la compañía a 20%.*
- *Estos resultados, presentados en la Asamblea General de Accionistas, muestran una ETB viable y en posición de explotar sus redes de fibra óptica en Bogotá.*

**Bogotá, 22 de marzo de 2018** – A principios de 2016, la administración de ETB acometió un viraje empresarial para estabilizar sus finanzas y hacerla más competitiva, incrementando su valor. La estrategia se enfocó en tres ejes: Ventas, Eficiencia y Servicio. Los resultados positivos revelados hoy a la Asamblea General de Accionistas evidencian el cumplimiento de estos objetivos y la madurez del cambio institucional.

Por primera vez en cuatro años, ETB produce utilidades, lo cual muestra que, con buen gobierno corporativo, es posible frenar y revertir la pérdida de valor de un patrimonio centenario.

### **Ventas: foco en las nuevas tecnologías**

En el eje comercial, la planta de clientes de ETB ha mutado de su dependencia en la tecnología madura de cobre hacia fibra óptica y digitalización IP, que promete mayor valor y permanencia. En los tres últimos años, los clientes de internet de fibra y telefonía IP se triplicaron de 108 mil a 338 mil y los usuarios de televisión IP crecieron de 56 mil a 124 mil. Los de servicios móviles crecieron de 391 mil a 486 mil, con mayor participación del pospago que en la industria.

La planta es hoy más robusta y productiva: el internet de fibra pasó de representar 18% a 53% de los clientes, la telefonía IP de 8% a 31% y la televisión IP de 78% a 95%. A ello se suma un mayor uso de los nuevos productos en los servicios a las empresas.

La consecuencia más importante es que ETB es hoy sostenible, pues sus ingresos son más diversificados y rentables: la fibra óptica pasó de representar 5% de los ingresos a 20% y los móviles de 5% a 8% en tres años. Los nuevos servicios compensan la caída de productos tradicionales como líneas básicas e internet de cobre, al igual que la larga distancia.

Los esfuerzos de fidelización y retención de clientes han mejorado las tasas de retiro, un reto en la industria de telecomunicaciones que tiene alta rotación de clientes entre empresas. En los dos últimos años las bajas de líneas básicas se redujeron 48% y las de servicios fijos en

8%. A ello contribuyó la mejor calidad de las ventas y la gestión de cartera que redujeron los retiros por no pago en 32%.

## Eficiencia: ETB rentable y sostenible

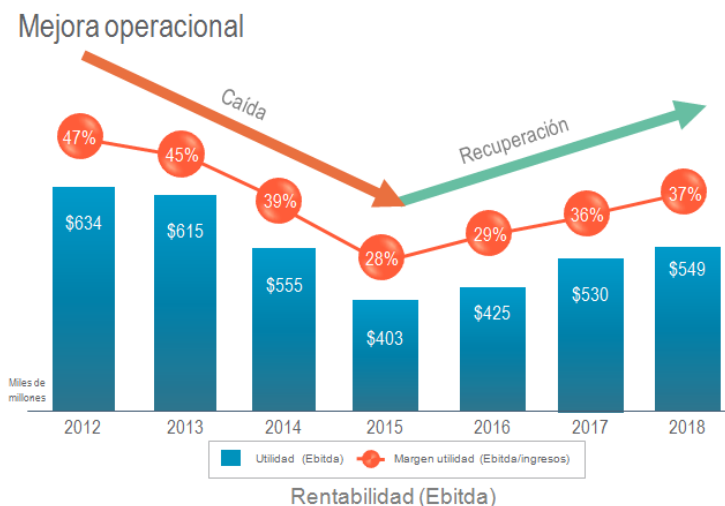
La nueva cultura de ETB se afianza en la eficiencia, es decir, en combinar austeridad y efectividad. Ello le permitió alcanzar una utilidad neta de \$42 mil millones en 2018, la primera en cuatro años.

Con austeridad, la Empresa sigue controlando sus gastos totales -operacionales más inversiones- en \$1,2 billones en 2018, cifra ligeramente inferior al año anterior y más de un tercio por debajo de los \$1,9 billones de 2015.

### Austeridad se mantiene

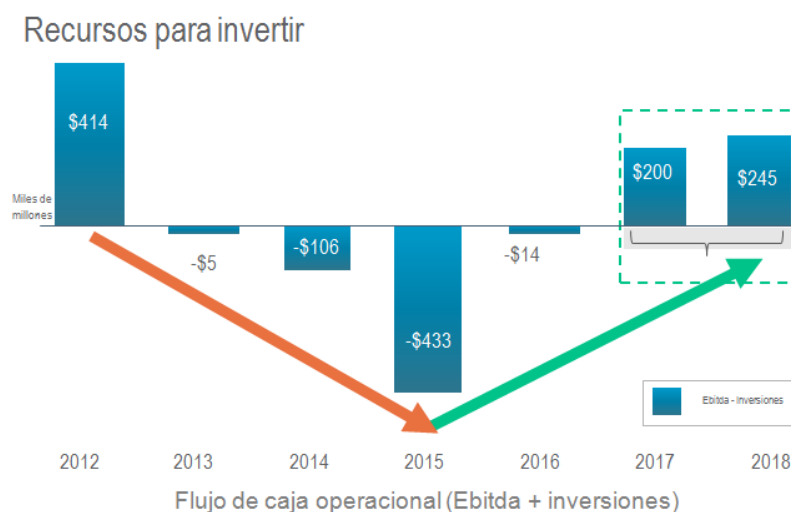


Un gasto más efectivo sigue mejorando las operaciones de la Empresa. “El corazón operacional de ETB bombea cada vez mejor, el Ebitda creció por tercer año consecutivo a \$549 mil millones, un margen de 37%, además de otros resultados favorables que contrarrestaron la carga de depreciaciones de las inversiones anteriores”, señaló el presidente de ETB Jorge Castellanos Rueda.



ETB invirtió \$303 mil millones en 2018, 21% de los ingresos, en línea con la industria. Las inversiones privilegiaron la última milla de fibra óptica hasta el hogar y conectar nuevos clientes. En los tres últimos años, los hogares conectables con fibra óptica crecieron de 610 mil a 822 mil, y el índice de aprovechamiento de la red subió de 18% a 29%.

Otro hito significativo es el excedente de flujo operacional (Ebitda menos inversiones) de \$245 mil millones, por segundo año consecutivo, que incrementa los recursos disponibles para densificar la red y vincular nuevos clientes.



## Servicio: el elemento diferenciador

ETB busca mejorar el servicio a los clientes por ser esta su fortaleza en una industria altamente competitiva en otros aspectos. Este cambio cultural implica acercarse más a los usuarios, mejorar redes y sistemas, simplificar facturación y trámites y ofrecer más canales de atención, digitales o presenciales, según las preferencias de los usuarios.

Como resultado, se retiraron menos clientes en 2018 que en el año anterior, el indicador de retiros mejoró 9 puntos porcentuales. Además, con mejores servicios y más canales de atención, en los dos últimos años los clientes llamaron 34% menos al *call center*.

La satisfacción del servicio continuó avanzando en 2018. El indicador de recomendación del usuario (*Net Promoter Score*, NPS) subió a 14, superior en 27% al de 2017 y en 133% al de 2015.

## ETB, soluciones tecnológicas para el futuro de Bogotá

Bogotá está dando grandes pasos para convertirse en una ciudad inteligente. ETB se ha posicionado como un aliado estratégico de la ciudad digital, aportando sus redes y experiencia en integrar soluciones tecnológicas.

La Empresa es socia del Distrito Capital en importantes iniciativas como en conectar 4.100 cámaras para conformar el más grande sistema de video vigilancia ciudadana del país; en actualizar el sistema de atención de emergencias NUSE 123, que este año se convertirá en el más moderno de América Latina; en el Sistema Inteligente de Transporte, una red de más de 1.200 semáforos inteligentes con sensores y cámaras para mejorar los desplazamientos y la seguridad. ETB está también presente en la atención a la ciudadanía, en la red de Supercades y la línea 195 con multicanales de atención.

## Los nuevos retos

En 2016, la administración distrital decidió vender su participación mayoritaria en ETB para financiar inversiones sociales y de infraestructura del Plan de Desarrollo. En 2018 una decisión judicial suspendió esta venta. Con propiedad pública mayoritaria es importante mantener y fortalecer el buen gobierno corporativo de ETB, para que siga agregando valor.

En 2019, la Empresa cuenta con mejores operaciones, equipos experimentados, recursos para mejorar sus redes y ofertas competitivas para vincular nuevos clientes. La coyuntura es entonces propicia para profundizar sus negocios y aprovechar las oportunidades de la creciente digitalización.