



# Informe Gestión Responsable 2019

Colombia Telecomunicaciones  
S.A. E.S.P

**Movistar**

## Contenido

1. Carta del Presidente CEO .....	2
2. Acerca de este Informe .....	5
3. Perfil de la Compañía .....	8
4. Contexto .....	20
4.1. Tendencias del ecosistema digital.....	20
4.2. Contexto del sector .....	20
4.3. Contexto de Sostenibilidad .....	21
5. Actividad regulatoria en Colombia.....	23
Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC.....	23
Agenda regulatoria Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC .....	24
Agenda regulatoria Agencia Nacional del Espectro –ANE .....	25
Congreso de la República .....	25
Superintendencia de Industria y Comercio.....	26
6. Gestión 2019 .....	27
Impactos, riesgos y oportunidades principales.....	27
Gestión económica.....	31
6.1. Confiables y accesibles .....	33
6.2. Crecimiento digital e innovación.....	41
6.3. Cadena de suministro sostenible .....	46
6.4. Gestión del talento.....	49
6.5. Gestión del medio ambiente.....	59
6.6. Lideramos con el ejemplo .....	66
6.6.1. Ética y buen gobierno.....	66
6.6.2. Derechos Humanos .....	70
6.7. Nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.....	73
6.8. Nuestro compromiso con la Sostenibilidad – Andesco.....	74
6.9. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de la Mujer .....	75
6.10. Premios, reconocimientos y certificaciones .....	76
7. Fundación Telefónica Movistar Colombia.....	78
8. Estados Financieros.....	82
9. Índice de Contenidos GRI .....	83

## 1. Carta del Presidente CEO

El 2019 fue un año en el que enfocamos nuestra estrategia en el Plan Reconecta, dimos cierre al Plan de Negocio Responsable 2016-2018 y definimos la hoja ruta para los próximos tres años (2019-2021), con la meta clara de consolidarnos como el principal retador en el mercado, así como un jugador fundamental en el contexto de la Cuarta Revolución Industrial.

En Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP<sup>1</sup> nos posicionamos como líderes en la digitalización del país con cerca de 20 millones de accesos<sup>2</sup>, más de 11 billones de pesos en inversiones en los últimos 10 años (de los cuales dos billones fueron en los dos últimos años), estos últimos destinados especialmente a la modernización y ampliación de la capacidad de las redes e infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas, y traer innovación a través del impulso de la transformación productiva con servicios de la cuarta revolución industrial, teniendo foco en el cliente a través del fortalecimiento de nuestras plataformas de atención. Estas inversiones en Colombia han permitido que la Compañía innove en servicios, garantice la conectividad de sus clientes con calidad y sea un jugador importante en el incremento de la velocidad de internet en el país.

Ahora, con la propuesta de la Nueva Telefónica, se le da a la región de Hispanoamérica la oportunidad de tomar el control de su propio destino. Somos más autónomos y por lo tanto más ágiles en la toma de decisiones del negocio, lo que implica además que las opciones para aumentar el valor de la compañía están abiertas, con el objetivo de que encontremos nuestro camino para crecer. En este entorno Colombia juega un papel relevante en la región, al mostrar un crecimiento constante en sus líneas de negocio estratégicas, y gracias a la apuesta constante por la transformación para enfrentar los desafíos que se le plantean.

Esto se refleja en nuestro compromiso con Colombia: no hemos reducido el ritmo de inversiones en el país, y muestra de esto es que en 2019 invertimos COP \$1,1 billones, la cifra más alta de los últimos 10 años. En 2020 hemos emprendido proyectos importantes que nos permitirán asegurar crecimiento y despliegues de redes y que vamos a llevar a los mercados relevantes para la Compañía. El reconocimiento a la solidez financiera lograda luego de la capitalización se evidencia al cerrar en diciembre con calificaciones para nuestros bonos locales AAA, y BB+ para el bono senior.

Continuaremos trabajando para ofrecer una conectividad excelente en los más de 960 municipios donde estamos presentes y apostamos por soluciones innovadores para poder conectar a los no conectados. Hoy, Movistar tiene más de 1 millón de hogares pasados con fibra en 31 municipios del país y más de 210 mil hogares conectados, además de contar con tecnología 4G en 412 municipios, contando con un holding de espectro en proporción a nuestra participación del mercado. Así mismo, adoptamos una visión de futuro, por lo cual le hemos manifestado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones nuestro interés en desarrollar un piloto 5G en 2020.

El proyecto del SENA, que nos fue adjudicado en 2019, también es uno de los grandes motores de crecimiento y evidencia la confianza de Telefónica Movistar en el país. Se trata de uno de los más grandes contratos para transformación digital en América Latina, haciendo además un aporte

<sup>1</sup> En adelante también entendida como Telefónica, Movistar, empresa o Compañía

<sup>2</sup> Incluyendo filiales Metrotel y Telebucaramanga

significativo al principal eje de nuestra acción social: la educación. Es así como, gracias a nuestros valores que nos permiten ser abiertos, confiables y retadores, logramos ser los mejores aliados para todos nuestros socios y proveedores.

Nuestra estrategia de crecimiento nos permitió alcanzar en 2019 ingresos por más de COP \$5,5 billones (con un crecimiento interanual del 5%), una utilidad neta positiva de cerca de COP \$35 mil millones de pesos, con un EBITDA de COP \$1,86 billones (con un crecimiento del 3,9%); además, si consolidamos nuestras cifras con Metrotel y Telebucaramanga, logramos ingresos por COP \$5.7 billones (con un crecimiento interanual del 4%), un EBITDA de COP \$1,9 billones (con un crecimiento de 4,4%) y una utilidad neta de COP \$23 mil millones.

Durante 2019 también nos consolidamos como el mejor aliado de las empresas colombianas para su transformación digital, ofreciéndoles un portafolio de servicios digitales y de conectividad que incluyen IoT, Big Data, Cloud y Seguridad Digital, y que ya representan para nuestra compañía gran parte de los ingresos del segmento B2B. Esto incluye el impulso a la transformación digital de las Pymes, logrando un crecimiento interanual del 32% en ese segmento.

En el mismo sentido, promovemos internamente la innovación para aprovechar la digitalización en beneficio de nuestros clientes. Hemos avanzado en la digitalización de la Compañía y de sus canales, gracias a lo cual a cierre de 2019 se realizaron 69% de consultas por autogestión, el 48% del recaudo es digital, y el 16% de las altas y el 11% de las recargas se hacen por medios digitales. Adicionalmente, cerca de 600 mil clientes nos consultan por WhatsApp, y tenemos más de 1,1 millones de clientes con la App Mi Movistar activa, siendo el primer operador en Colombia y del Grupo Telefónica en implementar atención a través de la cuenta oficial de WhatsApp 7 días a la semana y 24 horas al día.

La digitalización nos ha permitido optimizar la experiencia de nuestros clientes, quienes son la razón de ser de todo lo que hacemos, y nos ubica como el operador con mejor Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), cerrando 2019 con 7,89 y mejor Índice de Recomendación NPS (*Net Promoter Score*) con 29% al cierre de 2019. Si bien estos indicadores nos llenan de orgullo por los avances que hemos logrado en la gestión con nuestros clientes, seguiremos trabajando sin descanso en cumplir la Promesa Cliente. Somos pioneros en Transformación Digital y queremos seguir aprovechando el valor de las nuevas tecnologías para crear experiencias diferenciales con nuestros clientes.

Los clientes son el espíritu de nuestra operación, y también hemos fortalecido nuestro compromiso con la gestión integral de todos nuestros grupos de interés incluidos colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, gobierno, comunidad, sociedad civil, organizaciones multilaterales, gremios, academia y medios de comunicación. Precisamente, los asuntos que se detallan en este Informe son el resultado del relacionamiento e insumos que ellos mismos nos han entregado, así como de sus expectativas frente a nosotros. Les agradezco a cada uno por confiar en nuestra empresa y aportar al crecimiento de la misma.

Trabajar por ser un negocio responsable nos exige tener metas cumplibles para aportar al desarrollo del país. En este marco, el Plan de Negocio Responsable, el cual está alineado con el plan estratégico Reconecta, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional de Desarrollo y las diversas iniciativas en las que participamos, demuestra nuestro compromiso por ser accesibles, confiables, llevar los beneficios de la digitalización a todas las personas, trabajar por fortalecer relaciones de confianza con nuestros proveedores, motivar y retener a nuestro talento, ser responsables con el

medio ambiente y actuar con integridad. En este contexto, es de destacar que logramos la recertificación Internacional de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Gracias a todo lo anterior, nos hemos posicionado como: una de las 25 empresas que más le aportan al país; la única Telco y séptima empresa con mejor Índice de Inversión Social Privada; una de las 25 Empresas INspiradoras en Colombia para la ANDI; la empresa de telecomunicaciones líder en MERCOSUR Empresas, MERCOSUR Talento y MERCOSUR Responsabilidad y Gobierno Corporativo; una de las 30 Empresas más innovadoras del país; una de las empresas más destacadas en cultura de innovación por *Great Culture to Innovate*; una de las 5 mejores empresas para los jóvenes profesionales; y única empresa del sector con el Sello 'Bogotá libre de discriminación' otorgado por la Alcaldía de Bogotá y la Secretaría de Integración Social; y en general, como una empresa que es aliada del país y de sus territorios, y que tiene como su principal propósito aportarles valor.

Para conocer más detalle de nuestra gestión responsable en 2019, los invito a leer este Informe, así como a darnos a conocer sus comentarios para seguir construyendo nuestro camino y continuar creciendo. Como siempre en esta Compañía, lo mejor aún está por llegar.



**Fabián Andrés Hernández Ramírez**

Presidente CEO

Telefónica Movistar | Colombia

## 2. Acerca de este Informe

Este Informe da cuenta de los resultados de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP de enero a diciembre de 2019, y presenta la gestión económica, social, ambiental y de gobierno corporativo de la Compañía. A lo largo de este informe se incluyen enlaces/códigos QR en los que se proporciona mayor detalle sobre los contenidos aquí tratados. Adicionalmente, algunos apartes contienen información de otras sociedades que forman parte del Grupo Telefónica y que operan en Colombia (Metrotel, Telebucaramanga, Wayra y Fundación Telefónica); sin embargo, en estos casos se incluirá una nota aclaratoria para hacer específica a qué corresponde cada referencia.

### Proceso para la elaboración del Informe



### 1. Relacionamiento con grupos de interés

En 2019 dimos continuidad a nuestra estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés basados en los principios de la norma AA1000SES<sup>3</sup>. El Panel Asesor en Negocio Responsable, creado en 2016, contó con un Panel Central y uno Extendido. En el primero participaron expertos en sostenibilidad dando una visión global, mientras que en el segundo se invitaron a participar desde Colombia a más de 12.400 personas entre los que se cuentan clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, empleados, gobierno, comunidad, sociedad civil, organizaciones multilaterales, gremios, academia y medios de comunicación. Adicionalmente, se realizaron diálogos presenciales, de los cuales se destacan los siguientes:



- Alrededor de trece espacios de comunicación liderados por el Presidente CEO, Fabián Hernández Ramírez.
- Cafés con colaboradores liderados por miembros del Comité Directivo de la Compañía.
- Tres diálogos presenciales sobre *Employee Net Promoter Score (eNPS)* para conocer debilidades y fortalezas de la Compañía como lugar para trabajar.

<sup>3</sup> AA1000 Stakeholder Engagement Standard

- Catorce entrevistas y encuentros con medios a nivel nacional e internacional, diez de ellas fueron realizadas en Bogotá D.C., una en Barranquilla, una en Bucaramanga, una en Cali y una en Barcelona, España.
- Se impactaron 205 periodistas de forma presencial y más de 1.078 vía *streaming*. Las transmisiones más relevantes fueron las del Telefónica TIC Fórum, y la del anuncio de la red exclusiva de Internet de las Cosas (IoT) de Movistar; esta última conectada con el Laboratorio de Internet de las Cosas, el primero de este tipo en la región y puesto a disposición de los emprendedores colombianos.
- *Workshop* con la participación de veinticinco Aliados.
- Seis diálogos con personas con discapacidad.

Estos espacios de relacionamiento fueron complementados con otras herramientas y mediciones de indicadores que permiten conocer la percepción de clientes y no clientes, como lo son el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), el *Net Promoter Score* (NPS) y el monitor reputacional RepTrak.

## 2. Actualización materialidad

Para la identificación de los asuntos relevantes (materialidad), tuvimos en cuenta la materialidad de 2018, los resultados de los diálogos presenciales y virtuales realizados con los grupos de interés, el Plan Estratégico Reconecta, el Plan de Negocio Responsable de Telefónica Colombia 2019-2021 y el contexto colombiano. De lo anterior identificamos los siguientes asuntos materiales:

GRI	Asuntos materiales	Cobertura	Relevancia		
			Cadena de suministro	Procesos internos	Clientes
	<u>Gestión económica</u>	I	A	A	M
201	Desempeño económico	I	A	A	M
203	Impactos económicos indirectos	IE	A	A	A
	<u>1. Confiables y accesibles</u>	IE	A	A	A
418	Privacidad del cliente	IE	A	A	A
417	Marketing y etiquetado	IE	B	B	B
	<u>2. Crecimiento digital e innovación</u>				
	Innovación	IE	A	A	M
	<u>3. Cadena de suministro sostenible</u>	E	A	A	B
204	Prácticas de adquisición	IE	A	M	B
	<u>4. Empresa magnética mejor talento</u>	I	B	A	B
401	Empleo	IE	A	A	B
403	Salud y seguridad en el trabajo	IE	A	A	B
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	IE	M	A	M
	<u>5. Gestión ambiental</u>	IE	A	A	M
302	Energía	IE	A	A	B
305	Emisiones	IE	A	A	B
306	Efluentes y residuos	IE	A	A	A
	<u>6. Ética y buen gobierno</u>	IE	A	A	A
205	Anticorrupción	IE	A	A	A
206	Competencia	I	B	A	M
412	Evaluación de Derechos Humanos	IE	A	A	B
419	Cumplimiento socioeconómico	I	A	A	M

Relevancia  
A Alto  
M Medio

Cobertura  
I Interno  
E Externo

B	Bajo
NA	No aplica

### 3. Construcción del Informe

Este Informe inicia con explicación del proceso de elaboración del Informe, presenta el Perfil de la Compañía, del contexto de Colombia y del sector, así como la actividad regulatoria. Posteriormente, presenta cada uno de los asuntos materiales, enmarcados en los seis compromisos del Plan de Negocio Responsable de la Compañía. Finalmente se presenta un capítulo de Fundación Telefónica Colombia- entidad a través de la cual desplegamos nuestra acción social-, cuyos resultados no se incluyen en los estados financieros.

El Informe da cumplimiento a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000) y 446 de la Ley 222 de 1995 (Código de Comercio Colombiano), y se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*): opción Esencial.

En este sentido, para la construcción del contenido del Informe se partió de la materialidad mencionada, gracias a la inclusión de los grupos de interés, el análisis del contexto de Colombia y considerando los impactos económicos, sociales y ambientales de la gestión de la Compañía.

Para asegurar la calidad de la información, ésta se presenta de forma precisa que permite a nuestros grupos de interés evaluar nuestra gestión.

En cada uno de los contenidos y/o capítulos se detallan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al que se aporta con el asunto respectivo, y el contenido GRI, de acuerdo con la numeración de los Estándares GRI.

### 4. Revisión

Este Informe es aprobado por los órganos de gobierno de la Compañía, e incluye cifras reportadas por la operación en Colombia para el Informe de Telefónica S.A., el cual es auditado por la firma PWC Contadores y Auditores Ltda.

### 5. Comunicación

Este Informe se presenta anualmente con motivo de la convocatoria a la reunión ordinaria de la Asamblea de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, la cual tiene un calendario regular que permite a los grupos de interés disponer de la información oportunamente.

Igualmente, este informe pretende rendir cuentas sobre los diversos compromisos voluntarios en materia de sostenibilidad, como lo son: la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas, los 10 Principios del Pacto Mundial, *Business for Peace*, el Acuerdo para la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), los Principios de Empoderamiento de la Mujer, la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil, Guías Colombia y *Pride Connection*. Para esto, el informe será publicado en la página Web corporativa y servirá como carta de presentación de la Compañía en cualquier escenario donde se estime pertinente.

### 3. Perfil de la Compañía

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP es una sociedad anónima, de capital mixto, con una participación en el capital de 32,5% por parte de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público y un 67,5% por parte de Telefónica S.A. y sus afiliadas.

Somos parte del Grupo Telefónica, que opera en 14 países y tiene presencia en 24. En el caso de Colombia nuestra marca comercial es Movistar.

#### *Misión*

Nuestra misión es hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Somos optimistas. Creemos en el enorme potencial que la tecnología puede brindar a las personas, a las empresas y a la sociedad. Pero también, somos conscientes de que esta revolución digital trae consigo incertidumbres que nos hace preguntarnos por el papel de la tecnología en nuestras vidas.

La tecnología debería unirnos, no separarnos,  
debería mejorar nuestras vidas, no tomar el control  
debería permitirnos compartir experiencias y opiniones, no escondernos ni permanecer en el anonimato.

Pensamos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés.

#### *Nuestros valores*

Nos comprometemos a conectar a las personas de acuerdo con nuestros valores de Compañía:

Somos abiertos. Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Somos retadores. Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. No nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.

Somos confiables. Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Estaremos siempre aquí adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

## Nuestros productos y servicios<sup>4</sup>

### Servicios móviles

Telefonía prepago y por contrato (pospago)

**Prepago:** todos nuestros planes cuentan con minutos ilimitados a Todo Operador, minutos Larga Distancia, SMS, Movistar Play Lite y megas y gigas de Internet de acuerdo con la duración y precio de cada plan así como Redes gratis que no descuentan del plan y tienen una capacidad y vigencia determinada.

**Pospago:** nuestros planes incluyen Apps para navegar aún sin datos; espacio en Cloud; Movistar Play Lite, La App que reúne lo mejor de la TV, cine e internet; minutos ilimitados a Todo Operador; Pasa Gigas, que te permite Pasar tus Gigas a otros Movistar de manera inmediata; RappiPrime, para disfrutar el servicio de domicilio gratis; minutos Larga Distancia; Movistar Música; y Rooming de Datos para Disfrutar las Gigas del plan hasta en 61 países, todo esto, dependiendo del plan contratado.

### Servicios fijos

Telefonía fija (línea básica), Banda ancha, Televisión

### Servicios digitales

IOT	Big Data	Advertising
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa en línea</li> <li>• Gestión Vehicular</li> <li>• Gestión de Personal en Campo</li> <li>• Sin Cola</li> <li>• Smart M2M</li> <li>• IoT in a Box</li> <li>• Conectividad Legacy</li> <li>• Ciudades Inteligentes (Smart Cities)</li> <li>• Eficiencia Energética</li> <li>• USSD</li> <li>• LTE Enterprise</li> <li>• Smart Agro</li> </ul>	<p><b>SMART STEPS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LUCA Turism</li> <li>• LUCA Transit</li> <li>• LUCA Store</li> <li>• LUCA Audience</li> </ul> <p><b>SMART DIGITS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LUCA ATP</li> </ul> <p><b>INGENIERIA DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformación Digital</li> <li>• Calidad de dato</li> <li>• Gobierno del Dato</li> <li>• Visualización de Datos</li> <li>• Formación</li> </ul> <p><b>TECNOLOGIAS BIG DATA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas e Infraestructura Big Data</li> <li>• Servicios Big Data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería Empresarial – MEPE</li> <li>• Campañas Inteligentes</li> <li>• Datos Patrocinados</li> <li>• Marketing Wifi</li> <li>• Civicití</li> <li>• Protección de Imagen en Internet</li> <li>• Movistar Recompensas (Data Rewards)</li> </ul>

<sup>4</sup> Ver más información de los productos en el capítulo Confiables y Accesibles

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento Big Data</li> <li>• Soporte Big Data</li> <li>• Big Data como Servicio (PaaS)</li> </ul> <p><b>CIENCIA DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analítica y minería de Datos</li> <li>• Inteligencia artificial</li> <li>• Sistemas de Información Geográfica</li> <li>• WIFI Analytics</li> <li>• IOT Analytics</li> <li>• Cloud Analytics</li> </ul> <p><b>AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS (RPA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RPA Infraestructura</li> <li>• RPA Licenciamiento</li> <li>• RPA Soporte</li> <li>• RPA Servicios</li> <li>• RIM Reconocimiento Inteligente de Imágenes</li> </ul>	
--	---	--

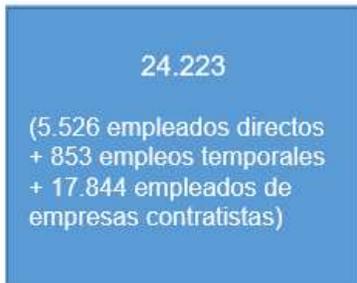
<b>Ciberseguridad</b>	<b>Cloud</b>
<p><b>Licenciamiento de Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email Protection</li> <li>• Navegación Segura</li> <li>• Protección WEB</li> <li>• Protección Multidispositivo</li> <li>• Antivirus</li> <li>• Seguridad Móvil Empresarial</li> </ul> <p><b>Servicios Gestionados – SOC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad Gestionada</li> <li>• Security Operation Center (incluye SOAR y UEBA)</li> <li>• Trafico Seguro</li> <li>• Anti-DDoS</li> <li>• WAF</li> <li>• Seguridad en la Nube (AWS y AZURE)</li> <li>• EDR.</li> </ul> <p><b>Ciberseguridad (Productos propios y patentados por ElevenPaths)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metashield</li> </ul>	<p><b>IaaS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosting</li> <li>• Colocation</li> <li>• VDC (Virtual Datacenter)</li> <li>• Comunicaciones Unificadas</li> <li>• Wifi Gestionado</li> <li>• SDWAN</li> <li>• Back-up como Servicio (AZURE)</li> </ul> <p><b>SaaS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office365</li> <li>• ERP</li> <li>• Movistar Cloud</li> <li>• TeamTalk</li> <li>• TuWeb</li> </ul> <p><b>PaaS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos como servicio</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• LATCH</li> <li>• Cyberthreats</li> <li>• VAMPS</li> <li>• Sandas GRC</li> </ul>	
--	--

*Abonados por servicio*

<b>Movistar</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Var</b>
Prepago	10.857.664	11.880.779	12.003.146	1,0%
Pospago	3.732.882	3.835.479	4.077.225	6,3%
Línea Básica	1.307.318	1.301.182	1.240.949	-4,6%
Banda Ancha	967.844	1.001.539	993.666	-0,8%
Televisión	529.907	548.247	528.120	-3,7%
Dedicado	2.647	2.845	3.558	25,1%
Rpvs	13.608	13.284	12.360	-7,0%
Mayoristas	481	504	443	-12,1%
<b>Total Movistar</b>	<b>17.412.351</b>	<b>18.583.859</b>	<b>18.859.467</b>	<b>1,5%</b>
<b>Filiales</b>				
Línea Básica	299.509	281.194	246.790	-12,2%
Banda Ancha	223.174	202.748	169.571	-16,4%
<b>Consolidado</b>	<b>17.935.034</b>	<b>19.067.801</b>	<b>19.275.828</b>	<b>1,1%</b>

*Datos relevantes de Movistar*



## *Nuestro Plan de Compañía*

En el 2019 dimos inicio al plan de Compañía #RECONECTA, cuyo principal objetivo es el crecimiento en el mundo digital. Tiene cinco frentes de acción para lograr el crecimiento que esperamos y nos ayudará en nuestra misión de hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

La fórmula de crecimiento (G) de #RECONECTA:


$$\# G = M \cdot R^4$$

*#Relevance*: seremos más relevantes para nuestros clientes.

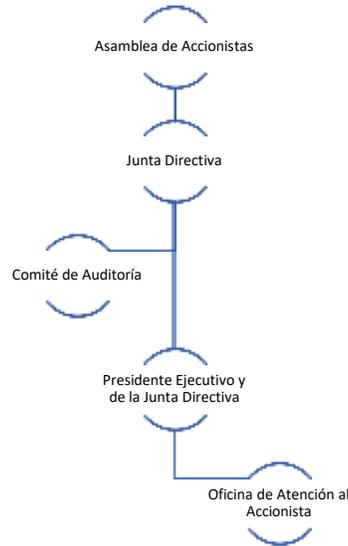
*#Revenues*: mayores ingresos orgánicos y con la ayuda de socios.

*#Returns*: respondemos a la confianza de los inversionistas.

*#Responsibility*: somos un buen ciudadano corporativo.

*#Motivation*: ninguna compañía funciona sin la motivación de su gente.

*Estructura de gobernanza (GRI 102-18)*



**Asamblea de Accionistas**

*Nuestros accionistas*

Sociedad	Nit	N° de Acciones	Porcentaje
<b>Telefónica Latinoamérica Holding S.L. (*)</b>	901.225.586-9	1.756.837.597	51,51926835
<b>La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público</b>	899.999.090-2	1.108.269.271	32,50000004
<b>Latin America Cellular Holdings S.L.U.</b>	900.029.695-1	275.602.636	8,08204821
<b>Telefónica S.A.</b>	900.140.263-5	269.339.586	7,89838425
<b>Radio Televisión Nacional de Colombia –RTVC</b>	900.002.583-6	10.000	0,00029325
<b>Canal Regional de Televisión Ltda. TEVEANDINA</b>	860.042.945-5	200	0,00000587
<b>Central de Inversiones S.A. –CISA-</b>	830.005.370-4	1	0,00000003
<b>Total</b>		<b>3.410.059.291</b>	<b>100</b>

(\*) La sociedad Terra Networks Colombia S.A.S. realizó un proceso de liquidación voluntario en el año 2018 y, al finalizar el mismo, adjudicó la participación de una (1) acción que tenía en Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP a Telefónica Latinoamérica Holdings S.L. Esta operación quedó registrada en el libro de accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP el 12 de marzo de 2019.

En la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas, celebrada el 1° de marzo de 2019, se aprobó la emisión y colocación de hasta COP\$500.000 millones en Bonos Ordinarios en el mercado de capitales local. Así mismo, se instruyó a la Junta Directiva de la Compañía expedir el reglamento de emisión y colocación correspondiente.

En la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 28 de agosto de 2019, se aprobó el compromiso de fusión en virtud del cual Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP absorberá a Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. ESP (“Metrotel”) y a la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP (“Telebucaramanga”).

El 22 de noviembre de 2019 se celebró la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas, en la cual se aprobó el nombramiento del Dr. Juan Pablo Zárate Perdomo como miembro de la Junta Directiva de la Compañía en reemplazo del Dr. Luis Alberto Rodríguez Ospino. Además, se aprobó la modificación del Código de Buen Gobierno Corporativo para incorporar la “Política de Gestión del Canal de Denuncias”.

### *Atención al Accionista*

Canales de comunicación con los accionistas: En cumplimiento de lo establecido en los numerales 2.5 y 5.2 del Código de Buen Gobierno Corporativo, el 10 de julio de 2019 se realizó un diálogo con los Accionistas y se realizó la publicación de dos ediciones semestrales del Boletín para el Accionista. A través de estos canales se comunicaron los principales resultados financieros, operativos y de mercado a 31 de diciembre de 2018 y a 30 de septiembre de 2019. Adicionalmente, se comunicaron otros asuntos como el resultado de la emisión de bonos ordinarios, los avances en el Plan de Negocio Responsable y el incremento en la calificación de riesgo de la deuda de la Compañía en escala nacional y global por parte de las agencias calificadoras.

### *Trato equitativo*

En las cinco reuniones de la Asamblea General de Accionistas de la Compañía, celebradas en el transcurso del año 2019, los accionistas presentes pudieron ejercer su derecho político de participar en las deliberaciones y toma de decisiones del máximo órgano social. Las reuniones de la Asamblea se celebraron en estricto cumplimiento de los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo y la Ley.

### *Junta Directiva*

La Junta Directiva se reunió en ocho oportunidades en el transcurso del año 2019. Entre las decisiones adoptadas se encuentran:

1. El nombramiento de Elena Eloísa Maestre Tino como primer suplente del representante legal en reemplazo de Darío Fernando Arango Diez, y el nombramiento de Carolina Navarrete Pérez como segundo suplente del representante legal en reemplazo de Luis Aldo Martín.
2. La adopción del Reglamento de emisión y colocación de bonos ordinarios en el mercado local hasta por COP\$500.000 millones y la inscripción de la Emisión en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia.

3. La propuesta a la Asamblea General de Accionistas de la fusión mediante la cual la Compañía absorberá a Metrotel S.A. ESP y Telebucaramanga S.A. ESP.

*Composición de la Junta Directiva*

Renglón	Nombre
1	Alfonso Gómez Palacio
2	Fabián Andrés Hernández Ramírez
3	Enrique Lloves Viera
4	Ariel Ricardo Pontón
5	Martha Elena Ruiz Díaz-Granados
6	Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras
7	Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
8	Juan Pablo Zarate Perdomo
9	Luis Guillermo Echeverri Vélez
10	Julio Andrés Torres García

Los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se encuentran publicados en la página [www.telefonica.co/junta-directiva](http://www.telefonica.co/junta-directiva).



*Autoevaluación de la Junta Directiva*

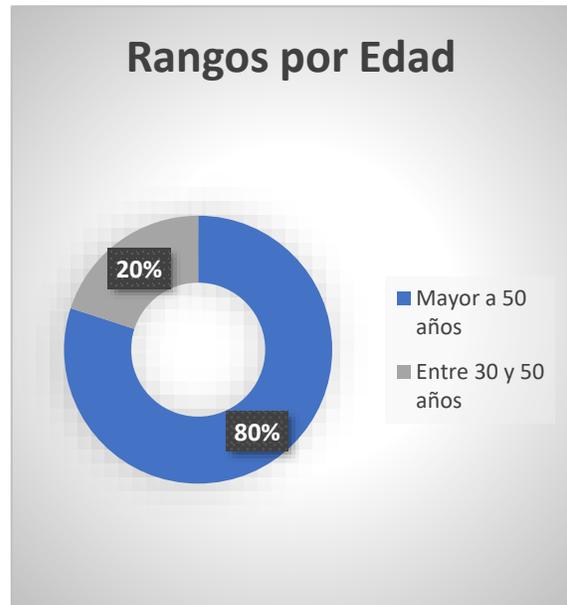
En cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de la Compañía realizó su autoevaluación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Las autoevaluaciones fueron recibidas directamente por la Revisoría Fiscal, quien se encargó de remitir los resultados generales y de realizar su métrica. La autoevaluación de la Junta Directiva será presentada y entregada a la Asamblea Ordinaria de Accionistas que se llevará a cabo en marzo de 2020, dentro del informe de cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

*Comité de Auditoría*

El Comité de Auditoría se reunió en seis oportunidades en el transcurso del año 2019. El Comité veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera estuviera ajustada a lo dispuesto por la Ley. Los estados financieros fueron presentados a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas. Además, supervisó el cumplimiento del programa de Auditoría Interna.

*Composición del Comité de Auditoría:*

Nombre
Alfonso Gómez Palacio
Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras
Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
Juan Pablo Zarate Perdomo
Julio Andrés Torres García



**Gerente General**

Fabián Andrés Hernández Ramírez

**Representantes Legales**

*Principal*

Fabián Andrés Hernández Ramírez

*Suplentes*

Elena Eloísa Maestre Tinao

Maria Carolina Navarrete Pérez

Martha Elena Ruiz Díaz-Granados

*Suplente para asuntos Judiciales*

Nohora Beatriz Torres Triana

**Revisor Fiscal y Auditor Interno**

*Revisor fiscal designado por PWC Contadores y Auditores Ltda.*

Javier Mauricio Enciso Rincón

*Auditor Interno*

José Ignacio Gargallo del Río

**Equipo Directivo**

<p>Ángela Natalia Guerra Caicedo Directora de Asuntos Públicos y Regulatorios</p>	<p>Juan Carlos Álvarez Echeverri Director Personas y Administración</p>
<p>Carolina Navarrete Pérez Director Business to Business –B2B</p>	<p>Luis Germán Peña Gómez Director de Mercadeo</p>
<p>Elena Eloísa Maestre Tinao Directora de Finanzas y Control de Gestión</p>	<p>María Teresa Mejía Mejía Directora de Digitalización E2E</p>
<p>Francisco Javier Bertrán Zúñiga Director Proyecto de Transformación</p>	<p>Mariano Domecq Director Comercial y Atención a Clientes</p>
<p>Germán Ricardo Centeno Diaz Director Comunicaciones</p>	<p>Martha Elena Ruiz Díaz-Granados Secretaria General</p>
<p>Hernán Felipe Cucalón Merchán Director de Redes</p>	<p>Roberto Arturo Puche Palacio Director de TI y Servicio Técnico Clientes</p>
<p>José Ignacio Gargallo del Río Director Auditoría Interna, Intervención e Inspección</p>	

## *Gestión Legal*

### *Inversiones de la Sociedad en otras compañías*

La Compañía tiene inversiones directas en el capital de Metrotel S.A. ESP y Telebucaramanga S.A. ESP. A continuación, el detalle:

- La Compañía es propietaria de 2.882.582.835 acciones ordinarias, equivalentes a un 57,40% del capital social de Metrotel S.A. ESP.
- La Compañía es propietaria de 465.872.101 acciones ordinarias, equivalentes a un 55,99% del capital social de Telebucaramanga S.A. ESP.

### *Operaciones con accionistas y administradores*

La Compañía celebró operaciones con Telefónica S. A. en el giro ordinario de sus negocios. Los correspondientes contratos fueron celebrados en condiciones de mercado.

La Compañía no celebró operaciones con administradores.

### *Normas de propiedad intelectual y derechos de autor*

Cumplimos con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor en los diferentes sistemas instalados en la Compañía. No se tiene conocimiento de violaciones o posibles incumplimientos de las leyes, regulaciones y normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

### *Libre circulación de facturas*

Se permitió la libre circulación de facturas. De conformidad con lo establecido en el Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Compañía deja constancia que permite, sin limitación alguna, la libre circulación de las facturas de nuestros proveedores.

### *Acciones jurídicas relacionadas con las normativas social, ambiental o económicas*

En 2019 la Compañía no tuvo sanciones en relación con las normativas social, ambiental o económicas. (GRI 419-1)

### *Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Código País*

La Compañía realizó y remitió oportunamente a la Superintendencia Financiera de Colombia el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas correspondiente al año 2019, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Compañía.

## Iniciativas y asociaciones externas

### Asociaciones

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - Andesco
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones - ASIET
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia - Asomóvil

### Iniciativas

Business for Peace Pacto Mundial de Naciones Unidas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil Pacto Mundial de Naciones Unidas	Principios para el empoderamiento de la mujer Pacto Mundial de Naciones Unidas
Centro Regional del Sector Privado en apoyo a los ODS de las Naciones Unidas	Acuerdo para la Sostenibilidad ANDESCO	Pacto por la erradicación de la Trata de personas y la Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en los entornos digitales
Te Protejo	Equipares	Guías Colombia
Red GAN	Pride Connection	Socio Implementador Programa Negocios Competitivos de GRI

## 4. Contexto

### 4.1. Tendencias del ecosistema digital

“La cuarta revolución es, indiscutiblemente, una revolución tecnológica, pero también es una revolución social que alterará nuestro futuro inmediato. Una revolución que va a generar billones de euros de valor y, probablemente, nos ayude a solucionar retos que hasta ahora el ser humano no había podido conquistar. No podemos imaginarnos muchas de las cosas que esta revolución nos va a traer, pero sabemos que, para que sea buena para todos, debe ser justa e inclusiva. Debe ser humana”. José María Álvarez-Pallete, Presidente de Telefónica.

Ejemplos de nuevas tecnologías de esta cuarta revolución, que mejorarán la vida de las personas son: 1) la inteligencia artificial que permite, por ejemplo, mayor asertividad en el diagnóstico de algunas enfermedades, y mejores proyecciones sobre la ubicación y dimensión de desastres naturales y, por ende, alertas más tempranas para mitigar sus impactos; 2) la conducción autónoma, que comienza a posicionarse como una tecnología fundamental para todos los fabricantes de automóviles, que promete salvar vidas y mejorar el transporte. Las nuevas tecnologías de la cuarta revolución requieren la transmisión de grandes volúmenes de datos y velocidad en las redes, lo cual se podrá lograr con la implementación de redes 5G; éstas serán la puerta de entrada para el desarrollo de nuevas tecnologías.

El mundo digital va más allá de los desarrollos tecnológicos que se producen cada día a gran velocidad, del despliegue y actualización de las redes de telecomunicaciones por donde pasarán todos los datos de las personas, empresas y gobiernos, y de los excelentes servicios, ofertas integrales y de la atención sin contratiempos para beneficio de todos nuestros clientes. El mundo digital, hoy más que nunca, es el mundo mismo. En Telefónica hemos comprendido esto desde hace varios años y, por tanto, transformamos nuestra operación para ser parte relevante de esta nueva realidad económica y social.

Por otra parte, reiteramos nuestro compromiso con combatir el cambio climático, que afecta a todas las industrias y que se ha convertido en una prioridad para la humanidad. Enfrentar de forma decidida y efectiva los efectos nocivos de la actividad humana en el planeta se ha convertido en una prioridad para la humanidad. En la Compañía hemos establecido objetivos y emprendido acciones concretas para asumir esta responsabilidad, las cuales se expondrán posteriormente en el presente documento.

### 4.2. Contexto del sector

Durante el 2019 se abrió el espacio a nuevas ofertas con mayor capacidad y velocidad de datos para los servicios móviles. Esta tendencia estuvo acompañada de una desaceleración del consumo por

servicios de comunicaciones por parte de los hogares que pasó de crecer un 7% en 2018 a un 2% en 2019, de acuerdo con el DANE, lo que ha aportado al deterioro en los precios. Sin embargo, al mismo tiempo la OCDE señaló en su estudio Colombia Going Digital, que la baja asequibilidad en los servicios en el país está relacionada con la estructura de mercado, lo que está en línea con la presencia de un operador dominante que ha aumentando su poder de mercado en el mercado de servicios móviles y sobre el cual el regulador abrió una actuación particular desde 2017, con estudios que demuestran su dominancia no sólo en voz móvil sino ahora en el mercado de servicios móviles, sin embargo a la fecha el regulador no ha definido la actuación y no ha tomado ninguna medida para atender la falla de mercado. Esto deriva en inflexibilidades en el mercado que obstruyen una mayor innovación en la oferta con precios más competitivos.

Otra tendencia que ha tomado fuerza es la convergencia (fijo-móvil). Los clientes quieren simplicidad en el mundo digital, y una de las formas de lograrlo es tener un vínculo con un único operador que ofrezca todo el portafolio de conectividad fija y móvil, además de servicios de valor agregado como contenidos (música, video, juegos online) y acceso diferencial a aplicaciones relevantes.

La actividad regulatoria del Estado fue intensa respecto de los cambios que había venido solicitado la industria para facilitar la convergencia, sin embargo, la reorganización de la CRC con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019 o Ley de modernización de las TIC, detuvo la toma de decisiones en aspectos como la dominancia del sector que se presentan en el mercado colombiano y que afectan no solo a la industria TIC sino a la economía como un todo.

En el entorno macroeconómico se mantuvo la presión en la tasa de cambio, en promedio se ubicó en 3.282 pesos por dólar (+11% vs 2018), lo cual tiene un impacto fuerte en el sector y en la Compañía, ya que un porcentaje significativo de nuestros gastos (OPEX y CAPEX) se realiza en moneda extranjera.

### *4.3. Contexto de Sostenibilidad*

Considerando el contexto colombiano, los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, el Plan Estratégico Reconecta, los lineamientos Corporativos de Negocio Responsable y la Agenda 2030, se definió el Plan de Negocio Responsable 2019-2021, que mantiene los seis ejes temáticos desarrollados entre 2016 y 2018:

1. Reconectamos siendo relevantes, confiables y accesibles
2. Reconectamos llevando los beneficios de la digitalización a todas las personas
3. Reconectamos siendo responsables con nuestros proveedores
4. Reconectamos motivando al mejor talento
5. Reconectamos siendo responsables con el medio ambiente
6. Reconectamos actuando con integridad y liderando con el ejemplo

Con este plan queremos generar retorno a nuestros accionistas e inversionistas y maximizar los impactos positivos, tanto sociales como ambientales, a todos nuestros grupos de interés. **Por eso, teniendo en cuenta la relevancia de este propósito, por primera vez se elevó el seguimiento del Plan de Negocio Responsable ante el Comité Directivo de la Compañía, y se aumentó la periodicidad del seguimiento de trimestral a mensual.**

*Plan de Negocio Responsable 2019-2021*



## 5. Actividad regulatoria en Colombia

### *Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC*

Después de tres años, y luego de publicar al menos cuatro documentos que señalan graves problemas de competencia, la Comisión sigue estudiando la dominancia de Claro en paquetes de voz y datos móviles. Durante el primer semestre de 2019, la Comisión sesionó en diversas ocasiones, pero la decisión se dilató hasta que en julio la Ley 1978 de 2019 reformó la institucionalidad en el sector dejando a la Comisión en un periodo de inoperancia regulatoria mientras se conformaba el nuevo regulador sectorial. La Ley preveía que, a lo sumo durante un mes, la CRC en su Sesión de Comunicaciones no podría sesionar mientras se posesionaban al menos tres comisionados, con la salvedad de que a los tres meses de promulgada la ley los cinco comisionados estarían posesionados, pero su nombramiento se efectuó hasta la primera semana de febrero de 2020.

La problemática fue evidenciada en el diagnóstico y las recomendaciones de la OCDE en su estudio “Going Digital in Colombia”, publicado en octubre de 2019, encontrando que los mercados de telecomunicaciones en Colombia se encuentran concentrados y que en particular el operador dominante en voz ha incrementado sustancialmente su cuota de mercado en datos móviles y servicios fijos, además de concluir que la concentración está en línea con los altos precios en el mercado. A pesar de este diagnóstico presentado, el regulador ha mantenido inactiva la discusión.

Adicionalmente, la CRC expidió la Resolución 5827 de 2019 que modificó la remuneración de RAN, a pesar de los señalamientos en contra por parte de la mayoría de los actores de la industria, dado que no existió evidencia alguna de una falla de mercado y que contrario al objetivo de la CRC, las regulaciones en este frente no han tenido efecto en el despliegue de infraestructura y no han atacado el principal problema de la industria que es la concentración en el mercado de servicios móviles. Desde el 1 de agosto de 2019 el tráfico entrante en voz cursado con el servicio de Roaming Automático Nacional pasó a ser remunerado por el Proveedor de Red de Origen (PRO) al Proveedor de Red Visitada por el valor de cargo de acceso móvil y no por cargo de RAN. Esto sólo aplica cuando el PRO ha desplegado en conjunto tres o menos sectores en tecnologías 2G o 3G. De igual forma, la norma estipuló que el valor del IPROM en voz y datos sobre el cual se aplica el descuento, pasa a ser calculado como el mínimo entre el ARPM de los últimos dos trimestres anteriores al del reporte de la información de ingresos y tráfico.

Igualmente, se expidió la Resolución 5826 de 2019, en la cual la CRC interviene un mercado ya consolidado sin un Análisis de Impacto Normativo y en su fase decreciente como lo es la Larga Distancia Nacional, sin definir la falla de mercado a corregir, generando un impacto en costos y desbalanceando el mercado. En la normativa se establece una senda decreciente en los cargos de acceso fijos, además de eliminarse la diferenciación entre Grupo 1 y Grupo 2. Así mismo, se eliminan los cargos asociados a Larga Distancia Nacional y se adopta un nuevo Plan Nacional de Numeración que unifica la longitud de los números a 10 dígitos con un plazo de migración de 18 meses en tres etapas: 1) Preparación (01/ago/2019 – 31/ago/2020) donde se realizarían pruebas; 2) Coexistencia (1/sep/2020 -30/nov/2020) las dos numeraciones funcionan de manera simultánea, pero el operador debe avisar de la migración; 3) Establecimiento (1/dic/2020 - 1/mar/2021) opera sólo la nueva numeración, si el usuario marca por la antigua se le debe avisar del cambio. El 1 de marzo de

2021 comienza a operar nueva numeración. En las llamadas entre municipios de diferentes departamentos, el Operador que origine la llamada puede escoger el operador a través de la cual realizará el tránsito, al cual le reconocerá un 25% del cargo de acceso y un 75% al operador donde se termina la llamada.

Asimismo, la CRC publicó la hoja de ruta regulatoria para la modernización de redes móviles. Aunque el propósito de la Comisión con este estudio era fomentar la migración de las redes móviles, se concluyó que el país no cumple las condiciones requeridas para iniciar en el corto plazo esta modernización de redes y por lo tanto no realizará ninguna actividad para promoverla, lo que puede retrasar la adopción de tecnologías avanzadas en el país.

Finalmente, otros proyectos adelantados bajo el eje de innovación fue el estudio del rol de los servicios OTT en el sector de comunicaciones, donde no se encuentra un efecto de sustitución entre los servicios tradicionales y las aplicaciones, la publicación del documento consulta de un Sandbox regulatorio para conectividad y el inicio del proyecto de digitalización de trámites en el sector.

### *Agenda regulatoria Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC*

El Ministerio de las TIC adelantó el proceso de asignación de espectro en las bandas de 700 MHz, 2.5 GHz y 1900 MHz bajo las condiciones definidas en la resolución 3078 de 2019, luego de un intento que llevó a su declaratoria de desierta en noviembre. La subasta se llevó a cabo el 20 de diciembre y Telefónica pese a su participación no resultó ganador en ninguna de las secuencias. Posteriormente se inició un intenso debate ante la solicitud de renuncia de uno de los participantes de unos los bloques, aspecto reclamado por Telefónica al considerar que esto modificó la dinámica de la subasta.

Luego de más de tres años de discusiones, el Ministerio TIC expidió la Resolución 2734 de 2019, mediante la cual realiza cambios sobre la fórmula para el cálculo de la contraprestación por uso del espectro punto a punto; dicha resolución genera descuentos sobre el uso de este tipo de espectro, en especial sobre varios departamentos del país, así como para nuevos despliegues a partir del 2020. Si bien es un avance importante, aún queda un amplio margen para modificar estas contraprestaciones de espectro para que Colombia esté a la par de los estándares internacionales.

Igualmente, el Ministerio publicó el documento definitivo que contiene el Plan 5G para Colombia, cuyas líneas de acción se dirigen a identificar retos en materia de política pública, regulatorios, o normativos para habilitar el despliegue y masificación de la tecnología 5G, promover la actualización del marco normativo y regulatorio actual, estimular la demanda y oferta de aplicaciones y servicios que requieran de las características ofrecidas por la tecnología 5G y a identificar los lineamientos de seguridad digital para los nuevos modelos de negocio digital sobre la tecnología 5G. Adicionalmente, dentro de su cronograma, uno de los principales hitos es la asignación de espectro en la banda de 3.5GHz en el tercer trimestre de 2021.

Todas las iniciativas y estrategias del Ministerio TIC se plasmaron en el Plan TIC 2018-2022, que agrupa las iniciativas en cuatro ejes: Entorno TIC para el Desarrollo Digital; Transformación Digital

Sectorial y Territorial; Inclusión Social Digital y Ciudadanos y Hogares empoderados del Entorno Digital.

### *Agenda regulatoria Agencia Nacional del Espectro – ANE*

La Agencia Nacional del Espectro y el Ministerio TIC publicaron las resoluciones que contienen las decisiones finales respecto al proceso de simplificación normativa, que estuvo disponible para comentarios desde febrero de 2019, y a través del cual se busca facilitar la consulta de las normas asociadas al espectro radioeléctrico. Se expidieron tres resoluciones: la resolución 963 del 30 de abril de 2019, expedida en conjunto entre el Ministerio de TIC y la ANE, por medio de la cual se derogan las disposiciones asociadas a atribución, asignación y gestión del ERE; la resolución MinTIC 964 del 30 de abril de 2019, por medio de la cual se expide normatividad asociada a la asignación y gestión del espectro radioeléctrico para diversos servicios y bandas; y la resolución ANE 181 del 30 de abril de 2019, asociada a la atribución y gestión del espectro, incluyendo disposiciones técnicas para servicios IMT, enlaces microondas y bandas de uso libre.

Igualmente, la ANE aprobó la propuesta de tipificación de los cálculos simplificados, que permitirá reducir los costos de implementación de la reglamentación de límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos. Con esta aprobación se podrán agrupar en un solo cálculo simplificado los sitios que tengan un Dm menor o igual a 20 metros, y que los equipos de radiación estén a una altura entre 21 y 25 metros, según la zona (alta o baja densidad).

Finalmente, esta Agencia expidió la resolución 797 de diciembre de 2019, por medio de la cual reglamenta la inhibición de señales radioeléctricas en el interior de los establecimientos penitenciarios y carcelarios autorizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### *Congreso de la República*

Como se mencionó anteriormente, el 25 de julio de 2019, el Presidente de la República sancionó la Ley 1978 de 2019, mediante la cual moderniza el sector TIC. La Ley incluye la provisión de servicios de televisión como provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, por lo que puede prestarse bajo el régimen de habilitación general; unifica las contraprestaciones en una única tasa para todos los servicios, con lo cual el servicio de TV por suscripción pasa a pagar una tasa más reducida de lo que se venía pagando; ordena al MinTIC reglamentar una nueva tasa de contraprestaciones que no puede ser superior al 2,2% que la fijada hoy en día; crea un regulador único en cabeza de la CRC con una Sesión de Comunicaciones y otra de Contenidos; y amplía la vigencia de permisos por el uso del espectro a 20 años.

De la misma forma, se expidió la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, dentro del cual se incluyeron diversos puntos para fomentar del desarrollo de las telecomunicaciones en el país. En este Plan se definen los lineamientos para la transformación digital del país, y la expansión de las telecomunicaciones con iniciativas de acceso público a internet, así como subsidios o subvenciones para la prestación de los servicios o el suministro de terminales. Además, se establecen incentivos al despliegue de infraestructura, y se mantiene el esquema de obligaciones de hacer como parte de pago del espectro.

### *Superintendencia de Industria y Comercio*

En el 2019, la Superintendencia de Industria y Comercio cambió el enfoque preventivo en materia de telecomunicaciones a un modelo de vigilancia preventiva llamado PREVENSIIC. Este modelo busca incentivar la autorregulación y debida diligencia por parte de los operadores, previniendo así obligaciones sancionatorias y mejorando la eficiencia de las respuestas y atención a los consumidores. Gracias a PrevenSIIC, en Movistar se logró una mejora en la forma de gestionar las reclamaciones de los clientes. De igual forma, se mejoró la calidad en la atención de las reclamaciones, lo cual aumentó el nivel de satisfacción del cliente y se evitaron requerimientos de la autoridad de control.

## 6. Gestión 2019

### *Impactos, riesgos y oportunidades principales*

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar la consecución de sus objetivos. Para ello, y como parte del Grupo Telefónica, se dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. Su redacción está fundada en las mejores prácticas descritas en los estándares internacionales en materia de gestión de riesgos, como "COSO ERM Enterprise Risk Management" y la "norma ISO 31000 Gestión de riesgos principios y directrices". Se continúa trabajando en la alineación del modelo de control y gestión de riesgos al marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance".

Como resultado del proceso de Gestión de Riesgos, la compañía priorizó los principales eventos en un Mapa de Riesgos que considera las siguientes categorías:

- **Negocio:** Riesgos derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y el mercado, cambios en el marco regulatorio o la incertidumbre estratégica.
- **Operacionales:** Riesgos derivados de fallos en el servicio al cliente, los procesos, los recursos humanos, los equipos físicos y sistemas informáticos, la seguridad, el cumplimiento de contratos, leyes y normas o derivados de factores externos.
- **Financieros:** Riesgos provenientes de movimientos adversos en las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, así como riesgos de crédito comercial y los riesgos de naturaleza fiscal.
- **Globales:** Eventos que afectan de manera global al Grupo Telefónica, relacionados con la gestión de la reputación y sostenibilidad corporativa, la comunicación, la estrategia de publicidad, marca, patrocinios y medios o la innovación.

El Modelo se adapta conforme los cambios del entorno incluyendo periódicamente nuevos riesgos y consigo, estrategias para dar respuesta a cada uno de ellos.

### *Mecanismos de Gobernanza*

Todas las personas dentro de la organización tienen la responsabilidad de contribuir a la gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se han distribuido roles y responsabilidades:

### Supervisión de la Gestión de Riesgos

La Junta Directiva, a través de su Comité de Auditoría es el órgano de la Compañía que supervisa el proceso. Igualmente, el Comité Directivo supervisa los riesgos que presenta la función de Gestión de Riesgos, tanto desde la perspectiva de los riesgos comunes al Grupo como de los asuntos propios de la operación.

### Responsables de los riesgos

Los responsables o propietarios de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión, elaboran un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de la evolución del riesgo.

### Función de Gestión de Riesgos

Es una función independiente de la gestión, dentro del área de Auditoría Interna, encargada de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política y asistir también al Comité de Auditoría y al Comité Directivo en cuantos asuntos precise.

### Proceso de Gestión de Riesgos



El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a dichos objetivos.

Considera una evaluación desde dos perspectivas complementarias: top-down y bottom-up, que además de identificar y describir los riesgos específicos de la operación, plantea un análisis sobre aquellos asuntos considerados críticos y comunes a las empresas del Grupo.

Del mismo modo, el modelo contempla la identificación de aquellos asuntos que, si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir, podrían tener un potencial impacto adverso en el desempeño futuro de la compañía.

Una vez identificados, los riesgos son evaluados en función de la combinación de impacto, sea cualitativo o cuantitativo, y la probabilidad de ocurrencia. Asimismo, considera factores adicionales tales como la tendencia histórica del riesgo y el horizonte de tiempo en el cual podría materializarse el evento de riesgo, permitiendo priorizar el seguimiento y respuesta ante los mismos, ya sea a través de planes de mitigación, tendentes a minimizar su efecto, o bien acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Periódicamente se realiza un seguimiento a la evolución de los riesgos y planes de acción, incluyendo el análisis de los riesgos materializados en el periodo.

Como resultado del proceso, los riesgos relevantes son presentados periódicamente al Comité Directivo, al Comité de Auditoría y a la Unidad Global de Riesgos del Grupo Telefónica.

### *Tolerancia al riesgo*

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo, entendiendo por estos conceptos su disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera su tipología como se describe a continuación:

- Con carácter general, aunque fundamentalmente aplicable a los riesgos de tipo operacional y de negocio, se definen umbrales de tolerancia, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes.
- Respecto a los riesgos financieros (incluidos los fiscales), se plantea un nivel de tolerancia en términos de su impacto económico.
- En el caso de los riesgos globales, fundamentalmente en lo referido a aquellos aspectos relacionados con la reputación y responsabilidad corporativa, se plantea un nivel de tolerancia cero.

### *Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía*

La compañía se enfrenta a una variedad de riesgos durante el ejercicio de sus actividades, originadas por factores externos o internos, en algunos casos eventos específicos, riesgos relacionados con el sector de las telecomunicaciones o acontecimientos relacionados con el entorno político o económico del país. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar su negocio, situación financiera, imagen corporativa y sus resultados son:

- Operamos en mercados altamente competitivos, por lo que debemos estar preparados para reaccionar adecuadamente frente a los cambios del mercado. Respuestas tardías o inoportunas ponen en riesgo sus objetivos de adquisición, retención de clientes e ingresos futuros.
- Operamos en una industria altamente regulada, por lo que nuevas regulaciones sobre los precios de los servicios podría producir pérdidas de ingresos y mayores costos por adecuación de plataformas, limitando la capacidad de la empresa para diferenciarse y competir en el mercado. El incumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad y servicio podrían derivar en multas y sanciones por parte de las autoridades.
- El negocio está expuesto a diversos riesgos del mercado financiero, particularmente los motivados por las variaciones en los tipos de cambio de divisa extranjera.

- Nuestras redes transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, por lo que debe estar preparada para detectar y reaccionar oportunamente ante ciberamenazas, evitando su materialización.
- La compañía está involucrada en litigios de distinta naturaleza.
- Desenlaces negativos en el conflicto comercial entre EEUU y China podrían ocasionar impactos en la operación de red y sistemas ante la existencia de proveedores críticos provenientes de estos países que podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red o atención al cliente.
- Eventos relacionados con desastres naturales extremos podrían afectar la disponibilidad de los sistemas de información que soportan servicios críticos de la compañía.

## Gestión económica

### Invertimos en la infraestructura del país

La inversión en infraestructura aporta directamente en el desarrollo socioeconómico de las regiones, permite un mayor acceso y mejora de la calidad de los servicios de comunicaciones; es por esto que en el 2019 la compañía invirtió más de COP 1.1 Billones. Esta inversión comprende el desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas del país, así como el fortalecimiento de nuestras plataformas de atención a los clientes.

### Resultados operativos

Telefónica Colombia<sup>5</sup> vuelve a presentar crecimiento interanual en ingresos (+4,9% en 4T interanual; +4,0% en 2019) y acelera el crecimiento del OIBDA (+9,4% en 4T interanual; +4,4% en 2019), gracias a los sólidos resultados comerciales en los segmentos de mayor valor y los beneficios por venta de muebles e inmuebles los cuales hacen parte del programa de asignación eficiente de recursos (+\$332MM), sin considerar el efecto de la entrada en vigencia de la NIIF16 – Arrendamientos a partir del 01.01.2019 el beneficio hubiese sido mayor en +\$261MM.

Los accesos móviles ascienden a 16,1M (+2% interanual) tras presentar ganancia neta positiva por undécimo trimestre consecutivo (+20k en 4T interanual; +364k en 2019). En contrato, la ganancia neta se dio gracias a una oferta comercial diferencial (destacando "Movistar Play") y por el mantenimiento del *churn* en niveles reducidos (1,8% en 2019).

En el negocio fijo se destaca el reposicionamiento de las ofertas de fibra, con incremento de la velocidad máxima de 200Mbps a 300Mbps. Asimismo, se acelera el despliegue de fibra (1.049M de hogares pasados de FTTH a diciembre y crece un 201% en 2019, , con un resultado de ganancia neta de 116k nuevos clientes llegando a 208k clientes conectados en esta nueva tecnología, lo que representa un crecimiento del 127% interanual. En TV de pago, los accesos de IPTV ascienden a 80k (15% del total de TV de Pago), tras el lanzamiento del servicio en 2T 19.

Los ingresos por venta de terminales (+\$70MM) se incrementan un 4,9% 4T interanual y por ampliación de servicios a través de plataformas y aplicaciones, principalmente por soluciones integradas, almacenamiento en la nube y *Movistar Play*, compensando la caída de los servicios tradicionales de voz y datos.

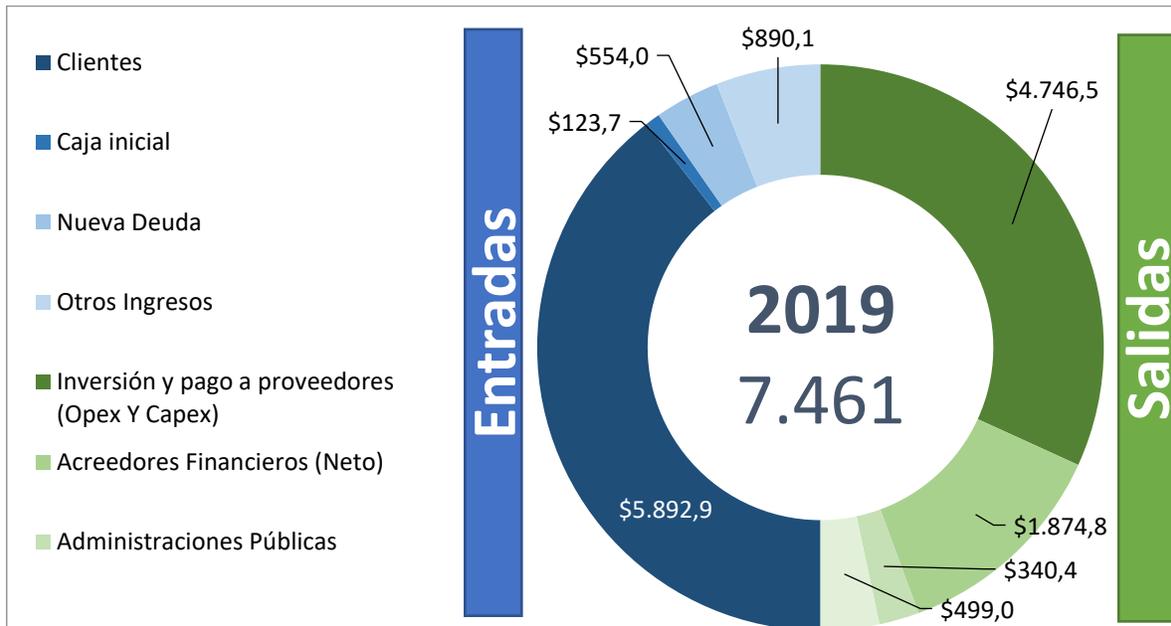
Los gastos por operaciones aumentan un 3,8% por mayores gastos de red, mayores gastos comerciales y el impacto de la depreciación del peso contra el dólar. El EBITDA se incrementa 9,40% 4T interanual (+\$44MM) y 4,4% en 2019 (+\$81MM). El margen EBITDA se sitúa en un 33,6% (+10 p.p. en 2019).

El CapEx (1,1 billones de enero-diciembre 2019) se incrementa un 69,6% en 2019 (\$466MM), impactado por inversiones asociadas con el acuerdo con el Gobierno Colombiano para la transformación digital de sus instituciones. El CapEx representa un 20% sobre los ingresos en 2019. El OIBDA-CapEx totaliza \$780MM en 2019.

---

<sup>5</sup> Resultados Consolidados

*Ingresos y egresos 2019 resultados consolidados*



*Ratificaron la calificación de la deuda de nuestra Compañía*

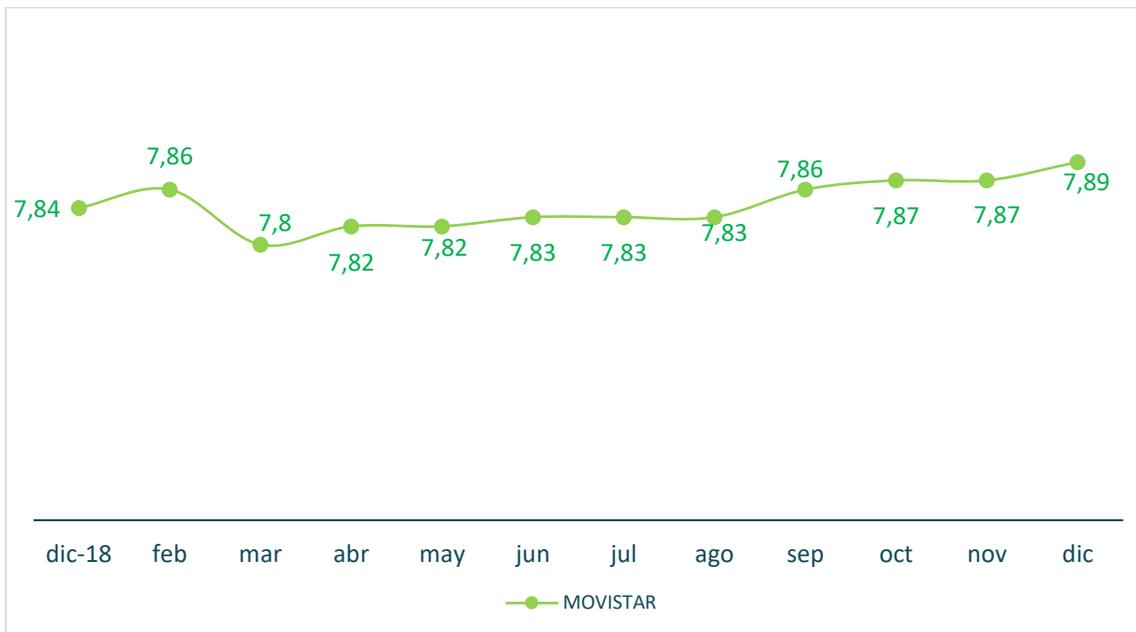
BRC Investor Services (Standard & Poor's) informó a la Superintendencia Financiera de Colombia que, en revisión extraordinaria, confirmó la calificación de emisor de AAA a nuestra Compañía y de AAA a la emisión de Bonos Ordinarios por COP 500.000 millones.

## 6.1. Confiables y accesibles

### Apasionados por la satisfacción de los clientes

En 2019 consolidamos el crecimiento del Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) cerrando en 7,89 (+0.04 vs 2018), lo que nos posiciona como la mejor Compañía del sector del país en este indicador en el país. Además, logramos mantener el GAP positivo frente a la competencia cumpliendo así con la meta propuesta (0,19). En los últimos años, la Compañía ha logrado mantener un crecimiento sostenido en este indicador, demostrando así su compromiso frente a la satisfacción de nuestros clientes.

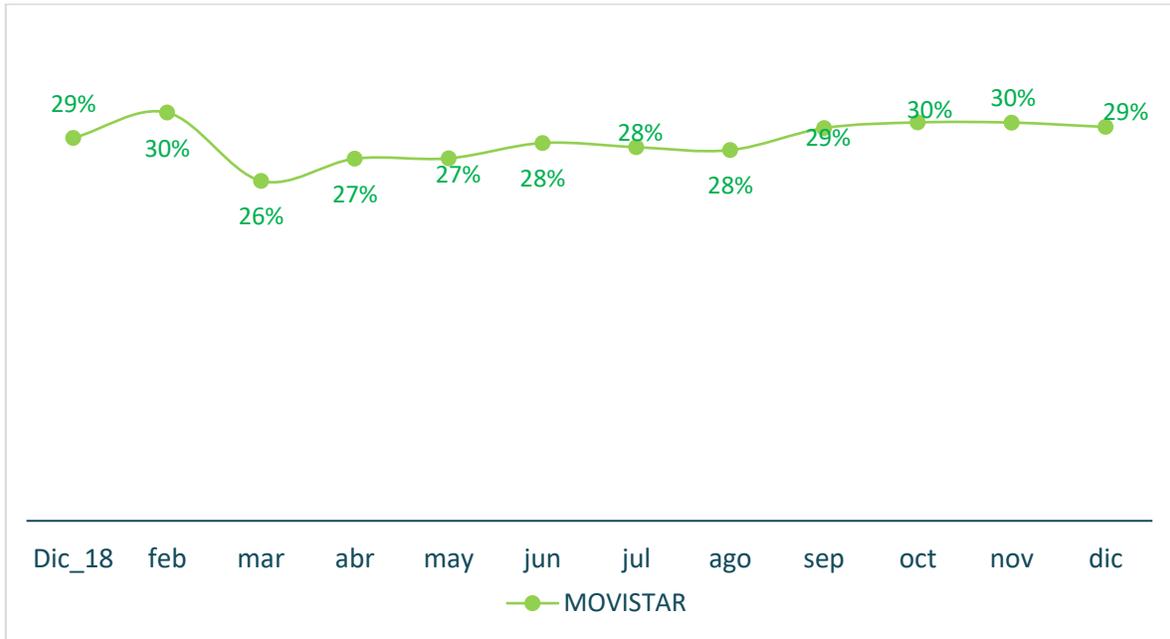
#### Evolución ISC



### Afianzando la fidelidad de los clientes

Comprometidos con la lealtad de los clientes, en 2019 continuamos midiendo el índice de recomendación NPS (*Net Promoter Score*) con un resultado de 29% al cierre de año, lo cual nos posiciona como el mejor operador del sector TELCO e implica que nuestros clientes recomiendan más nuestros productos. Así mismo, logramos sostener un GAP positivo con la competencia.

*Evolución NPS*



**Más digitalización para facilitar la experiencia de los clientes**

Movistar es una compañía pionera en la Transformación Digital y que entiende el valor de las nuevas tecnologías para crear experiencias diferenciales con los clientes. Por esto, para continuar en esta senda en 2019, la Compañía analizó más de 200 ideas de diferentes procesos internos, llegando a consolidar 121 con Business Case Positivo. Para lograrlo, incorporó un equipo de exploración digital enfocado en la investigación, el desarrollo y la innovación de tecnologías, procesos y herramientas que apoyarán la estrategia digital de la empresa. Este proceso también se fortaleció con los emprendedores de Wayra, entregando a través de ellos soluciones digitales con valor agregado a nuestros clientes.

Esta estrategia permitió que en 2019 se incorporaran soluciones que involucraron tecnologías como: RPA, OCR, Inteligencia Artificial, ChatBot, RTD, Big Data Analytics, Cloud computing, Asterisk, Free PBX, Web RTC, Text to Speech, Soluciones IoT, Speech Analytics, QR, entre otras.

Gracias a los procesos de RPA (Robotic Process Automation), automatización y autogestión, se obtuvieron resultados importantes que nos permitieron no solo mejorar la experiencia de los clientes en cada uno de los procesos de nuestra cadena de valor, sino alcanzar objetivos como: eficiencias, con ahorros recurrentes e incrementales; despliegue de 24 soluciones para gestionar la relación con los clientes, ocho disponibles en la APP, diez disponibles en la Web y seis en multicanal. Además, gracias a la adopción de transacciones digitales logramos:

- Ventas a través del canal Online.
- Los pagos que se realizan por medios digitales representan el 48% del recaudo y 1 millón de transacciones digitales. Este crecimiento se impulsó a través del botón de pagos en sitio público y las máquinas de autopago en Centros de Experiencia.

- 76% de las consultas que realizan nuestros clientes son a través de medios digitales como WhatsApp, App Mi Movistar, página Web y el bot (disponible en MSN y WhatsApp).
- 73% de las incidencias técnicas son resueltas en remoto, gracias a la implementación de Conectados (Solución de atención remota a través de video llamada), lo que permite la solución de averías en primer contacto y evitando el envío de técnicos a terreno.

### *Gestión Robotic Process Automation (RPA)*

Como parte de la estrategia de Transformación Digital la Compañía, a través del área de Tecnologías de la Información, se avanzó en el despliegue de *Robotic Process Automation* (RPA), cuyo objetivo es automatizar las actividades repetitivas, disminuyendo la intervención humana, a través de soluciones basadas en software ágil y no invasivo. Al cierre de 2019, la Compañía tiene en funcionamiento más de 460 robots, soportando más de 60 procesos de alto impacto en la organización (ventas, atención requerimientos y reclamos, soporte técnico, entre otros). Además de los beneficios financieros, la robotización ha permitido optimizar los tiempos de operación, reducir los errores humanos y ampliar la capacidad de tareas repetitivas.

Esta iniciativa se ha desarrollado bajo una metodología y modelo estructurado, el cual permitió tener la estabilidad y escalabilidad requerida en su implementación. Así mismo, el cambio cultural ha sido un factor importante, posicionando a los robots como una herramienta de soporte que libera a los colaboradores de tareas repetitivas, tiempo que pueden dedicar a actividades estratégicas que generan valor a la organización.

### *Caso de éxito: inicio de la digitalización del Mecanismo de atención de quejas y reclamos*

Los procesos de robotización y digitalización también impactaron positivamente el mecanismo de atención de PQRs de la compañía. Durante el año 2019, preparamos nuestra estructura organizacional para dar los primeros pasos hacia la digitalización del proceso de Atención de PQRs. Es así como dentro del área encargada de esta gestión, designamos a una persona que lideró este frente y, como consecuencia, garantizamos una respuesta más ágil e integral a nuestros clientes. Además, ofrecemos una nueva alternativa de casos de fácil resolución a través de un nuevo botón de *Soluciones ágiles en nuestra página Web*, destinado a tramitar las peticiones de los clientes que podemos solucionar en menos de tres días. Esto ha contribuido positivamente a nuestra gestión con los usuarios.

### *Inteligencia artificial para mejorar procesos con impacto en el cliente (AIOps)*

Durante el 2019, en la célula de AIOps se lograron entregar 251 automatizaciones y auto remediaciones puestas en producción. Con esto se logró:



### *NOVUM, una App más moderna y enfocada en el cliente*

En 2019 se desarrolló el proyecto Novum, una iniciativa corporativa que buscaba mejorar la experiencia de los clientes que usan la aplicación móvil. A través del trabajo desarrollado bajo metodologías ágiles, se logró que Colombia fuese el primer país en incluir productos fijos para dar atención a clientes convergentes; se implementaron plataformas en la nube y aplicaciones de procesamiento de datos en streaming; se diseñó una estrategia de “Autologin” que permitió a los usuarios actualizar la APP sin necesidad de iniciar sesión nuevamente, con esto los clientes estuvieron en la nueva APP en menos de tres meses. Gracias a las nuevas funcionalidades se aumentó la calificación de la APP en tiendas, pasando de 3.6 a 4.2.

### *Aura, Inteligencia Cognitiva en la relación con los clientes*

Aura es la inteligencia artificial de Movistar, uno de los nuevos servicios desarrollados como parte del proceso de transformación digital de la Compañía. Aura está disponible a través de la aplicación Mi Movistar, en donde los clientes pueden realizar diversas transacciones como entender los productos y servicios que tiene contratados, entender la factura de planes pospago, conocer el consumo de datos y la disponibilidad de saldo para clientes prepago.

### *Primera Telco con atención masiva por WhatsApp*

Con el objeto de mejorar la comunicación con los clientes y desarrollar canales que permitieran resolver las consultas más frecuentes de forma ágil, Movistar se convirtió en 2019 en el primer operador en Colombia y del Grupo Telefónica en implementar atención a través de la cuenta oficial de WhatsApp® +57 3152333333 con Inteligencia Artificial y Asistencia Humana integradas, para resolver en conjunto los requerimientos de nuestros clientes prepago, pospago, fijos y convergentes.

El canal de WhatsApp permite acceder fácilmente a información como: pagos y recargas, descargar la factura, información de plan y consumos, asistencia en fallas técnicas, ofertas de planes y equipos, información personalizada, entre otros. Esta propuesta ha generado un impacto positivo en los usuarios, según encuestas de experiencia con una calificación de 8 sobre 10. Actualmente, este es el segundo canal de contacto más usado por los clientes después del Call Center.

### *Greta, una visión 360 de los clientes*

Con el objetivo de transformar los procesos y sistemas para contar con procesos ágiles, simples, digitales y convergentes, Movistar puso en marcha en 2017 el programa Greta Full Stack. Este software funciona como un habilitador digital que permite hacer operativas las nuevas ofertas, productos y servicios que demandan los clientes para satisfacer sus necesidades.

Bajo este proyecto se han efectuado migraciones de los clientes móviles prepago y pospago, iniciando a finales de 2019 la migración de los clientes fijos, adaptando los procesos, efectuando capacitaciones a más de 1200 empleados directos.

La implementación de Greta Pospago generó importantes beneficios para la operación y los clientes, gracias a las automatizaciones de los procesos de venta, evaluaciones de riesgo, tiempos de atención, logística y recaudos.

## *Ofertas sencillas e innovadoras*

### *Productos y servicios innovadores para clientes individuales*

En el 2019 la Compañía continuó en la búsqueda de alternativas para diferenciarse de la competencia y ofrecer al mercado productos innovadores en beneficio de los clientes. Por esto, conscientes de los cambios en los hábitos de consumo de las personas, presentó novedades importantes al mercado para los clientes pospago entre los que se encuentran:

- **Pasa Gigas:** funcionalidad que le permite al cliente compartir hasta el 50% de su capacidad disponible con otros Movistar a través de nuestra App.
- **Gigas en Roaming:** solo nuestros clientes pueden usar las Gigas incluidas en su plan en 61 países, como si estuvieran en Colombia y sin costo adicional.
- **RappiPrime:** consolidamos con Rappi una alianza que nos permite entregar a nuestros clientes la membresía de RappiPrime hasta por 12 meses, obteniendo el beneficio de domicilios gratis.
- **Movistar Música:** nuevo servicio de música en streaming con marca propia, disponible para más clientes Movistar en dos versiones LITE y PREMIUM, que ofrece mayores beneficios frente al producto ofrecido anteriormente.
- **Seguridad Total:** nuevo servicio de Seguridad en línea para dispositivos móviles con el que pueden localizar su equipo en tiempo real, estar protegidos de amenazas en línea y cuidar a sus hijos de contenidos inapropiados en la red, mediante control parental.
- **E-Sim:** lanzamos esta nueva funcionalidad para iPhone que les permite a nuestros clientes tener más de un número o línea Movistar en el mismo celular. Con la Sim física y la e-Sim tienen la posibilidad de usar una línea para el trabajo y otra para sus comunicaciones personales.
- **Planes Familia y Amigos:** para el cierre del año, y como oferta de Navidad, lanzamos novedosos planes que ofrecen hasta 80 Gigas para compartir hasta con cuatro líneas, pago en una sola factura y todos los beneficios de los planes pospago aplicados por igual a todos los miembros del grupo de amigos o familiares que conforman la comunidad del plan. Además, incorporamos a Netflix de regalo por tres meses.

### *Clientes Prepago con mayores beneficios*

Los clientes Prepago también fueron foco de gestión, y para fortalecer nuestra relación con ellos buscamos alternativas para llevarles ofertas completas, sencillas y con mayores innovaciones tecnológicas y de entretenimiento:

- **Minutos Internacionales:** incorporamos dentro de nuestra oferta minutos de larga distancia internacional a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y Venezuela.
- **Roll Over de Datos:** todas las megas o datos que los clientes no consuman no se pierden, sino que se acumulan para la nueva vigencia de su plan.
- **Movistar Play Lite:** exclusivo servicio que permite ver miles de series y películas desde el móvil, o desde un Smart TV, tablet o computador sin costo adicional. Además, cuenta con dos canales en vivo: Movistar Series con producciones originales de Movistar, y Movistar eSports para los amantes de los video juegos.

### *Mejor Internet en tu hogar con Fibra Movistar*

Movistar continúa avanzando con el mayor despliegue de fibra óptica para hogares en la historia de nuestro país. En 2019 alcanzamos más de un millón de hogares pasados con fibra, duplicando el tamaño de nuestra huella en redes fijas de última generación. Con esto, la Compañía se convierte en el operador con mayor cobertura en fibra óptica del país, llegando a 31 localidades, de las cuales 29 no contaban con esta tecnología. Gracias a este despliegue, logramos más de 210 mil clientes conectados en fibra, más del doble de clientes que teníamos a comienzo del año. Esto demuestra que la apuesta por la evolución del negocio fijo hacia redes de ultra alta velocidad de fibra óptica tiene una enorme acogida en los clientes, que demandan cada vez más velocidad y calidad en sus conexiones a internet.

Gracias a esta nueva red, nuestros clientes pueden disfrutar de estos beneficios:

- **Velocidad Simétrica:** somos el primer y el único operador en el mercado en ofrecer velocidad simétrica en las conexiones, lo que implica que la velocidad de subida y la de bajada o descarga es la misma, optimizando la experiencia de los clientes en aplicaciones de uso intensivo como consolas de video, almacenamiento en la nube, acceso remoto o software, o videoconferencias, para mencionar sólo las más populares.
- **Velocidad de hasta 300 Megas:** por primera vez, nuestros clientes pudieron acceder a conexiones de hasta 300 Megas de velocidad simétrica. Es la mayor velocidad disponible en el mercado colombiano para los hogares.
- **Velocidad de Entrada:** cerramos el 2019 llevando nuestra velocidad de entrada, es decir, la velocidad en el plan de precio más bajo ofrecido por nosotros, a 100 Megas simétricas. Esta velocidad es entre 3 y 10 veces mayor a las ofrecidas por nuestros competidores en planes equivalentes en precio.
- **IPTV:** lanzamos nuestra oferta de TV sobre fibra óptica, lo que nos permite complementar nuestra conexión de ultra alta velocidad con una plataforma de contenidos audiovisuales de última generación, que integra la experiencia de TV en vivo (broadcast) con la creciente tendencia de streaming de video on demand o por demanda, integrando bajo una sola plataforma los contenidos de Movistar Play, con los de proveedores como Netflix, HBO y Fox.
- **SmartWiFi y conexión avanzada en el hogar:** somos el único operador en incluir en todas sus conexiones equipamiento de gestión avanzada WiFi sin costo adicional. En 2019, todos nuestros clientes de fibra óptica recibieron, además del módem necesario, un repetidor WiFi habilitado en dos bandas (5GHz y 2.4GHz) que se puede gestionar desde la aplicación SmartWiFi.

### *Confianza Digital*

La Compañía tiene como compromiso fortalecer la confianza digital en el país para garantizar un desarrollo óptimo de la economía digital. Por esto, en 2019 este fue el foco de trabajo y una de las líneas estratégicas de la empresa, cuyo alcance era consolidar mecanismos internos para asegurar la protección de la información, con especial foco en la protección de datos personales y sensibilizar a colaboradores y aliados para mitigar riesgos.

Como parte de esta estrategia se trabajó en cinco ejes de acción: (i) Cerrar las brechas existentes en el Informe Dónde Están mis Datos que realiza la Fundación Karisma; (ii) Formar a colaboradores y

aliados en protección de datos personales y seguridad de la información; (iii) Obtener la recertificación ISO 27001; (iv) Desarrollar campañas de sensibilización sobre protección de la información; y (v) Mejorar en la medición de reputación RepTrak.

Resultado del trabajo en equipo, durante el 2019 se avanzó en:

- **Recertificación ISO 27001:** con el objetivo de mostrar nuestro compromiso con la protección de la información de nuestros clientes y los grupos de interés en 2019 se obtuvo la recertificación ISO 27001 en los Data Center. Adicionalmente, obtuvimos nuestra primera certificación en Seguridad de la Información para los procesos de Facturación con cero “No Conformidades” y tres “Observaciones”.
- **Formación a colaboradores y aliados:** para sensibilizar a los colaboradores y aliados sobre la importancia de proteger la información de la Compañía, se trabajó en un proceso de formación en el que se capacitó el 98% de los colaboradores en (i) Seguridad de la Información, (ii) Protección de datos personales, (iii) Seguridad en los productos y/o servicios, (iv) Uso de datos en Big Data y (v) Ciberseguridad. De igual manera, los Aliados participaron de un módulo de formación online en Protección de datos personales en el que se certificaron 2.249 personas.
- **Campañas de comunicación:** con el objetivo de sensibilizar sobre los riesgos a los que está expuesta la información, se desarrollaron campañas de comunicación en redes sociales.

Así mismo, como parte del trabajo que realiza el área del DPO, a comienzos de 2019, la Junta Directiva aprobó el PIGPD (Programa Integral de Gestión de Protección de Datos) para posteriormente lanzarlo a todos los colaboradores, lo que también llevó al desarrollo por parte de la Secretaría General de un sitio Web interno sobre Protección de Datos Personales. Por último, para seguir consolidando procesos de prevención, se recibió una charla sobre suplantación y protección de datos personales a cargo del Director de Investigaciones de Datos Personales de la SIC.

### *Seguridad de la Información*

Durante el 2019, las acciones de Seguridad de la Información se enfocaron en generar cultura de seguridad en la empresa, trabajando específicamente en los siguientes ejes de control y cultura:

1. Implementación de una herramienta para garantizar el cumplimiento de los controles de seguridad en el código para las aplicaciones que desarrollan las distintas áreas de la empresa (Proceso de integración continua).
2. Despliegue al 100% de dos proyectos fundamentales para la protección de la información de la empresa catalogada como confidencial.
3. Definición de arquitecturas de seguridad de proyectos locales y globales.

Desde el equipo de respuesta a incidentes de Ciberseguridad (CSIRT) se atendieron satisfactoriamente los incidentes relevantes presentados durante 2019, los cuales no representaron ningún impacto de cara a nuestros clientes, ni en el ámbito de Protección de Datos, reputación o asuntos regulatorios. De la misma manera, se han establecido sinergias con otros CSIRT del sector TELCO y del Gobierno con el fin de obtener una mayor retroalimentación de eventos que puedan generar posibles incidentes en la Compañía. Es importante reiterar que todos los procedimientos de actuación del equipo de Ciberseguridad se encuentran alineados con las mejores prácticas a nivel global, las directrices dadas por la Dirección Global de Seguridad y el marco regulatorio de Colombia.

### *Bloqueo de contenidos*

Uno de los Compromisos de Telefónica Colombia es velar por la protección de niñas, niños y adolescentes en los entornos digitales. Por esto, en el marco de este proceso, en 2019 la Compañía, en cumplimiento de las leyes locales sobre restricción de acceso a contenido que contengan material de abuso sexual de menores de edad, respondió a las solicitudes de las autoridades y bloqueó 4.920 URLs adicionales. Por su parte, el número de URLs bloqueadas por concepto de juegos ilegales en línea fue de 730 adicionales respecto al mismo periodo del año anterior. En cuanto a ordenes de autoridades sobre bloqueo de contenido, no se recibió ninguna solicitud. La adecuada gestión realizada por los equipos técnicos de la Compañía para cumplir con el bloqueo permitió que durante 2019 no nos abrieran investigaciones o fuéramos sancionados por el incumplimiento de las normativas.

Adicionalmente, para mitigar los riesgos a los que se exponen niñas, niños y adolescentes en los ambientes digitales, seguimos contribuyendo con otros aliados con Te Protejo, la línea de reporte para la protección de la infancia y la adolescencia en Colombia. Como mecanismo de sensibilización también participamos en la VII versión del evento Conectados para Protegerlos, al cual asistieron más de 400 personas.

## 6.2. Crecimiento digital e innovación

### *Despliegue y Gestión de Red (ODS 9)*

El objetivo de Movistar es lograr conectar a los más de 19,2 millones de colombianos con calidad, siempre, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, para que puedan descubrir un mundo de posibilidades infinitas.

En 2019, para ofrecer una conectividad excelente y contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), Telefónica Movistar Colombia invirtió más de COP 1,1 billón en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia. La Compañía ha centrado sus esfuerzos de expansión en el desarrollo de cobertura móvil 4G y despliegue de fibra óptica, los cuales contribuyen al crecimiento digital del país a través de la generación de valor económico y la inversión en infraestructura que permite conectar a todas las personas y garantizar la conectividad.

#### *Despliegue Fijo*

En el desarrollo del plan de despliegue e inversiones del 2019, Colombia Telecomunicaciones continuó con el crecimiento de la capacidad y cobertura de la red de fibra óptica al hogar, llegando a más de 1 millón de hogares pasados con esta tecnología en 30 municipios (Bogotá, Cali, Barranquilla, Soledad, Cartagena, Ibagué, Cúcuta, Montería, Neiva, Soacha, Sincelejo, Pasto, Tunja, Villavicencio, Valledupar, Santa Marta, Chía, Cajicá, Palmira, Jamundí, Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Fusagasugá, Zipaquirá, Buenaventura, Tuluá, Ipiales, Villa del Rosario y Los Patios).

Esta capacidad y cobertura permitió que se conectaran más de 208 mil clientes con velocidades de hasta 300 Mbps.

#### *Despliegue Móvil*

En materia de acceso digital, uno de los hechos más relevantes del año 2019 fue el desarrollo de nuevas inversiones en infraestructura que permitieron aumentar la cobertura de la tecnología 4G LTE a 412 cabeceras municipales, donde se benefician los millones de clientes que disfrutan este servicio.

#### *Indicadores de Experiencia de la Red*

Para el 2019 se logró establecer con éxito el 99,39% de las llamadas móviles y se compensaron 53.918.643 minutos a usuarios para que siguieran disfrutando del servicio.

#### *Indicador de Disponibilidad 2019*

El indicador de disponibilidad en todos los servicios se mantuvo sobre 99,9%, gracias a los planes de acción adelantados para garantizar la redundancia sobre la Red, la aplicación de mejores prácticas en los procesos de mantenimiento y prevención de fallas, los sistemas de respaldo y autonomía de energía.

Medición		Promedio 2019
Disponibilidad promedio año de los meses evaluados, incluyendo todas las capas de Red y excluyendo casos de fuerza mayor, de acuerdo con las mediciones para el Regulador y para el Reporte Global de RTM. (50% por Red)	Fija	<b>99,94%</b>
	Móvil	<b>99,94%</b>

### *Productos y servicios digitales*

#### *Big Data en la gestión interna*

Durante el 2019 seguimos avanzando en la transformación estructural para consolidarnos como la primera Telco digital de Colombia. Multiplicamos por cuatro nuestro ecosistema de Big Data, lo que nos permitió maximizar su rendimiento, y desarrollar nuevos casos de uso para nuestros clientes.

Adicionalmente, realizamos una transformación cultural incorporando metodologías “Agiles”, al punto que actualmente más del 80% de nuestro equipo de inteligencia de negocios usan estas metodologías y aplican algoritmos de inteligencia artificial, logrando que todos los modelos analíticos se migren a Big Data, mejorando su eficiencia operativa y su grado de asertividad.

#### *Big Data para el bien social*

En Movistar creemos que los datos pueden contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y por esto trabajamos en alianza con diversos actores en iniciativas que nos permitan desarrollar casos de uso que tengan impacto positivo en la sociedad. En línea con este propósito, en 2019 colaboramos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para identificar el flujo de caminantes venezolanos en la Guajira y obtener insights para ayudar en las decisiones de política pública. Otra de nuestras alianzas fue con Data-Pop Alliance, desarrollando el primer piloto de CiuData Segura en Medellín, cuyo objetivo es generar análisis sofisticados sobre el crimen urbano y la violencia en las ciudades.

#### *Big Data como servicio*

En 2019 trabajamos por lograr que los clientes conocieran las bondades de trabajar con datos y tomar decisiones basados en estos. Por tal motivo, consolidamos los productos y servicios de esta vertical que incluyen plataformas enfocadas en el procesamiento de grandes cantidades de datos, servicios de ingeniería y tecnología de Big Data, e incluso consultorías para ayudar a las administraciones públicas y empresas en su transformación digital. El crecimiento de esta línea de negocios fue relevante para la Compañía dado que multiplicamos por siete veces los ingresos. Esto le permitió a la unidad de datos de Colombia consolidarse como la de mayor proyección en la región, ocupando el primer puesto en Hispanoamérica y el segundo entre todas las operaciones del Grupo Telefónica.

#### *Internet de las Cosas (IoT)*

Somos el primer operador de Telecomunicaciones en Colombia en apostar al IoT con el desarrollo e implementación de redes dedicadas al tráfico de estas tecnologías. La masificación del Internet de las Cosas es una realidad gracias a que habilitamos el 50% de nuestra infraestructura a redes NB-IoT y LTE-M. En 2019 los resultados fueron satisfactorios debido a que duplicamos nuestra planta activa

en KITE, plataforma para la gestión de dispositivos IoT y contamos con un número significativo de aplicaciones para gestión vehicular. En virtud de lo anterior, Telefónica fue reconocida por 6to año consecutivo como Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner Servicios de IoT Gestionados a nivel mundial.

### *Smart Agro, el camino hacia una agricultura inteligente*

En Movistar creemos que la tecnología impulsa el desarrollo de las regiones, y por esto en 2019 trabajamos para que la innovación llegue al campo colombiano, para que los campesinos avancen en procesos de digitalización, y para ayudar a mejorar la productividad del país.

Producto de este esfuerzo, y en conjunto con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), se desarrolló el proyecto Smart Agro, el cual consistió en una serie de tres pilotos en Boyacá, Nariño y Santander, en donde se utilizaron dispositivos de Internet de las Cosas y analítica de datos para mejorar los procesos de riego y el control de químicos en los cultivos. Los resultados obtenidos en el primer piloto (Ventaquemada) muestran que hubo un incremento de la producción del 50%, una reducción de costos por bulto de un- 22%, y un aumento en la rentabilidad del producto y en los ingresos de los productores. Los dos pilotos restantes se están desarrollando, pero aún no hay más resultados debido a los ciclos de las cosechas.

### *Seguridad digital*

Movistar sigue consolidándose como una de las Compañías más representativas en servicios de seguridad digital, gracias a lo cual en 2019 la Compañía fue reconocida como el mejor canal de Fortinet, así como el mejor proveedor de servicios de Internet (ISP). Así mismo, Palo Alto nos destacó por la mejor venta del año, y Forrester nos relacionó como uno de los grandes ISP proveedor de servicios administrados de Seguridad.

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) sigue siendo un referente para la protección de las empresas, dado que garantiza una protección a tiempo completo y cuenta con un equipamiento de seguridad actualizado contra las amenazas más recientes. Los resultados de esta línea de negocio son muy relevantes: a cierre de 2019, el 46% de nuestros clientes contaban con al menos una solución de Seguridad.

### *Internet para Todos (IpT)*

El principal objetivo de este proyecto es dar solución a una de las principales barreras a la inclusión digital en Colombia y América Latina, a saber, la conectividad rural.

Realizamos cuatro pilotos de Internet para Todos en: La Uribe - Meta; Santa Sofía - Amazonas, Cerro Perico - Tolima y Barbosa - Santander donde trabajamos con empresas aliadas, logrando dotar de antenas y transmisión con tecnología 4G en una solución de red de acceso por radio abierta (Open C-RAN) para el funcionamiento en zonas de baja densidad poblacional. -Hicimos el lanzamiento en Santa Sofía, esperando beneficiar a 7.800 personas que viven en zonas no conectadas con acceso a voz y datos LTE. Hasta 1.600 habitantes de etnias Bora, Huitoto, Yacuna y Yagua también se verán beneficiados con el programa.

### *Intraemprendimiento*

En Movistar creemos firmemente que nuestra mejor fuente de innovación son los colaboradores y colaboradoras, que son quienes mejor conocen las necesidades del negocio y de nuestra base de clientes. Por esto, en 2019 fortalecimos nuestra apuesta por el intraemprendimiento, con el que buscamos generar más espacios para la innovación en procesos existentes o nuevas apuestas para la creación de nuevos productos o servicios.

En la Innovation\_call fueron elegidos dos proyectos con base en Big Data, que buscaban afianzar la Confianza Digital a través del reconocimiento de nuestros clientes y la prevención de ataques cibernéticos. Fueron apoyados por un experto y por el equipo de Sostenibilidad para la creación de su caso de negocio, presentaron sus proyectos ante el Comité Directivo, y ahora se encuentran en revisión del proceso de implementación por parte de las áreas involucradas.

Así mismo, llevamos a cabo la primera hackatón interna en la que buscamos que, a través de los agentes conversacionales automatizados, diéramos respuesta procesos de atención a los clientes, con la participación de 7 equipos interdisciplinarios que nos permitieron una vez más dar cuenta del talento interno.

### *Wayra*

Durante 2019, Wayra Colombia continuó siendo uno de los principales actores y dinamizadores del ecosistema de innovación colombiano, buscando llevar Innovación abierta a Movistar mediante su modelo operativo de Fondo de Inversión Corporativa.

El año cerró con excelentes resultados en inversión: más de COP\$1,400 millones en los emprendimientos Peiky, Adelante Holdings (Addi), Espacios Digitales e Hybrico, cifra que representa 3,5 veces lo invertido en 2018 y que demuestra el progreso en el proceso de maduración del emprendimiento colombiano, pues cada vez existen más y mejores oportunidades de inversión que se ajustan a los criterios de inversión de Wayra y a las necesidades de Telefónica Movistar.

De igual manera, durante el año 2019, la inversión de terceros en nuestro portafolio local superó los COP\$4.350 millones, que fueron invertidos en 4 compañías: Datagran, Tiendapp, Haus y Latinhost, capital que ha permitido dinamizar el crecimiento y operación de estos emprendimientos.

<b>Empresas invertidas</b>	57
<b>Empresas activas en portafolio</b>	23
<b>Empleos directos generados</b>	1,311
<b>Inversión de Wayra Histórica</b>	+ COP \$ 8,900 M
<b>Inversión de terceros Histórica</b>	+ COP \$61,700 M
<b>Ventas del último año de empresas activas</b>	+ COP \$53,000 M

### *Laboratorio de IoT*

Hicimos el lanzamiento en la sede de Wayra del Laboratorio de IoT, que permite que todos los emprendedores que participen en CEmprende, la iniciativa de INNpulsa, puedan hacer pruebas con esta tecnología para el desarrollo de sus proyectos de innovación y emprendimiento.

En este espacio se cuenta con las funcionalidades más atractivas de las redes LPWA para acelerar la adopción generalizada de soluciones, gracias a la reducción del coste de los dispositivos, una mejora en la cobertura, tanto en interiores como en exteriores, ampliando el alcance de la señal, y la garantía de un futuro alternativo para casos de uso que actualmente se resuelven con 2G.

### *Laboratorio de Innovación y Creatividad - Fundación Telefónica Movistar*

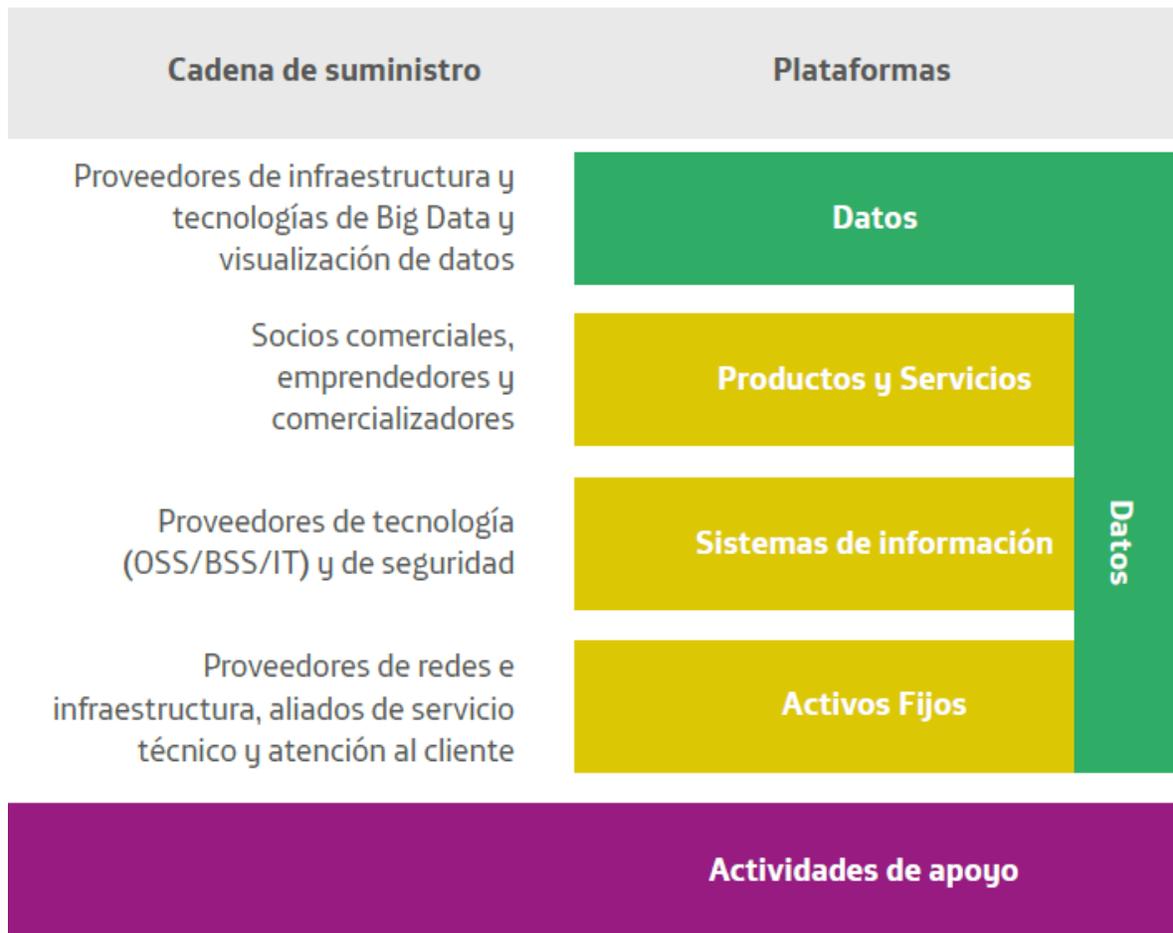
Inauguramos en Bogotá el primer Laboratorio de innovación y creatividad, un espacio de experimentación para estudiantes, docentes, emprendedores, y en general para quienes tengan el interés de crear. Con esto, le apostamos a la digitalización de la educación por medio de la tecnología, porque creemos que lugares como este apoyan la gestión de oportunidades y fomenta el desarrollo del país.

### 6.3. Cadena de suministro sostenible

Uno de nuestros principales grupos de interés son los proveedores. Con el objetivo de fomentar prácticas sostenibles no solo al interior sino también en la cadena de suministro contamos con los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable, Normativa y Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.



Ver Política  
escaneando el  
código QR



En 2019, la Compañía adjudicó nuevos contratos a 552 proveedores, de los cuales, el 81% son locales. También se reforzó la gestión del Riesgo de Sostenibilidad de los Proveedores, dentro de la cadena de suministro, como parámetro de evaluación en el análisis de la negociación. Se pasó de una muestra de proveedores locales evaluados del 63% en 2018 a 68% en 2019.

La medición del riesgo está estructurada en una metodología que cubre 21 criterios de las áreas de RCS – Responsabilidad Social Corporativa- en Medioambiental, Social, Ética y Cadena de Suministro.

Número de Proveedores Nuevos - Constituidos en Colombia

AÑO	CANTIDAD
2018	142
2019	210

Número de Aliados

ALIADOS:	40
AGENTES:	50
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

Número de empleados (indirectos)

Numero de terceros:	17844
---------------------	-------

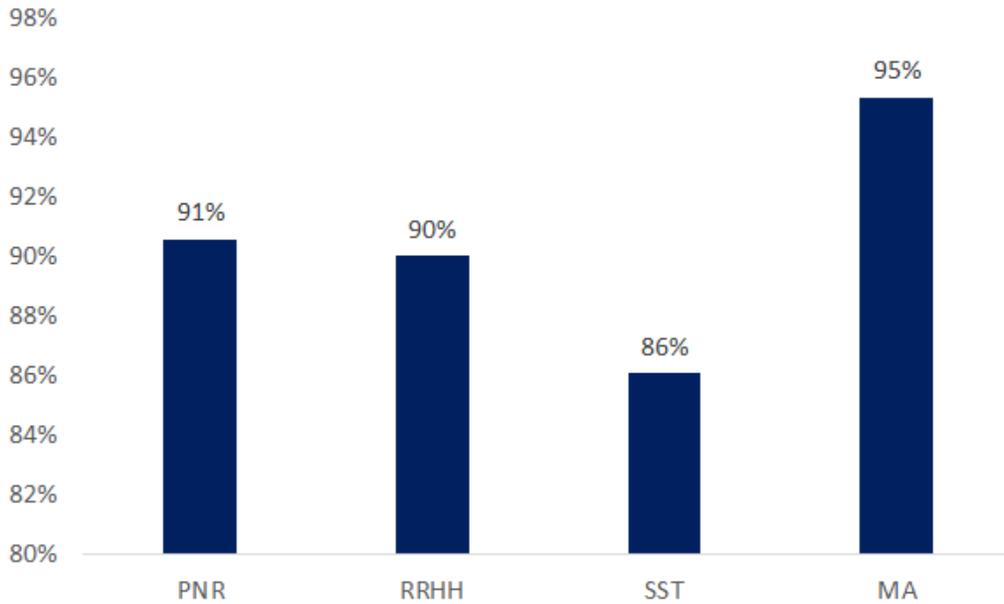
**Proporción de gasto en proveedores locales (GRI 204-1)**

El 86% de los valores adjudicados, fue a Empresas Constituidas en Colombia.

**Auditorías**

En el 2019 se realizaron 39 auditorías en sitio, con base en las cuales se identificaron y diseñaron diferentes planes de acción. Adicionalmente, a través de Achilles se realizaron 12 auditorías en sostenibilidad a los proveedores obteniendo un cumplimiento promedio del 89%. Para cada uno de los componentes de los Principios de Negocio Responsable, Recursos Humanos, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente el resultado general es:

Cumplimiento Consolidado



*Gestión para ser un Operador Económico Autorizado (OEA)*

Radizamos nuestra solicitud ante la DIAN para la autorización como OEA. Después de conocer nuestros resultados de la auditoría interna, generamos un plan de acción que nos diera la posibilidad de realizar las mejoras para garantizar el cumplimiento de los requisitos. Luego de la revisión de estos procesos, en el mes de octubre de 2019 radicamos la solicitud para obtener la certificación como OEA.

Al ser un Operador Económico Autorizado, la empresa garantiza que la cadena de suministro internacional aplica y cumple con las condiciones de seguridad exigidas, convirtiéndose en una empresa segura para sus asociados y las entidades de control. Esta autorización se basa en los lineamientos propuestos por la Organización Mundial de Aduanas, DIAN y Policía Nacional.

## 6.4. Gestión del talento

(GRI102-8, 401-1, 405-1) (ODS 5 y 8)

Elegimos ser cada vez más confiables, retadores y abiertos para crear valor sostenible y crecer mientras contribuimos al desarrollo digital y a generar oportunidades de empleo de calidad; para esto nos enfocamos en construir una cultura de servicio y un entorno de desarrollo para las personas.

De cerca de 24.300 empleos que Movistar generó en 2019, 6.379 fueron directos; y de estos últimos, el 87% correspondieron a contratos a término indefinido, fijo o de aprendizaje, y el 13% a contratos temporales. Así mismo, el 49% de la planta total fueron mujeres.

### Grandes cifras

Composición de la plantilla por contrato laboral y género. (GRI 102-8)

TIPO CONTRATO	GÉNERO		TOTAL GENERAL
	F	M	
Indefinido	2441	2773	<b>5214</b>
Temporal	481	372	<b>853</b>
Aprendizaje	179	112	<b>291</b>
Fijo	19	2	<b>21</b>
<b>Total general</b>	<b>3120</b>	<b>3259</b>	<b>6379<sup>6</sup></b>

El 49% de la planta total de la Compañía son mujeres.

Composición de la plantilla por contrato laboral y región. (GRI 102-8)

TIPO CONTRATO	ADMINISTRACIÓN CENTRAL	BOGOTA	CARIBE	NOROCCIDENTE	ORIENTE	SUR	Total general
Indefinido	2710	494	473	504	462	571	<b>5214</b>
Temporal	43	277	143	151	135	104	<b>853</b>
Aprendizaje	179	32	15	23	19	23	<b>291</b>
Fijo	18	0	1	0	1	1	<b>21</b>
<b>Total general</b>	<b>2950</b>	<b>803</b>	<b>632</b>	<b>678</b>	<b>617</b>	<b>699</b>	<b>6379</b>

El 41% de la planta total se encuentra en las regiones.

<sup>6</sup> Incluye colaboradores(as) de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, Fundación Telefónica, practicantes y aprendices SENA

*Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante 2018, por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)*

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRATIVA	52 14,61%	62 17,42%	2 0,56%	116 13,44%	100 28,09%	139 39,04%	1 0,28%	240 27,81%	356 41,25%
BOGOTÁ	28 22,95%	34 27,87%	1 0,82%	63 7,30%	24 19,67%	34 27,87%	1 0,82%	59 6,84%	122 14,14%
CARIBE	19 21,59%	31 35,23%	1 1,14%	51 5,91%	10 11,36%	27 30,68%	0 0,00%	37 4,29%	88 10,20%
NOROCCIDENTAL	28 26,67%	31 29,52%	4 3,81%	63 7,30%	16 15,24%	24 22,86%	2 1,90%	42 4,87%	105 12,17%
ORIENTE	16 17,02%	20 21,28%	0 0,00%	36 4,17%	28 29,79%	28 29,79%	2 2,13%	58 6,72%	94 10,89%
SUR	27 27,55%	27 27,55%	0 0,00%	54 6,26%	17 17,35%	26 26,53%	1 1,02%	44 5,10%	98 11,36%
<b>Total general</b>	<b>170 19,70%</b>	<b>205 23,75%</b>	<b>8 0,93%</b>	<b>383 44,38%</b>	<b>195 22,60%</b>	<b>278 32,21%</b>	<b>7 0,81%</b>	<b>480 55,62%</b>	<b>863 100,00%</b>

*Número total y la tasa de rotación de personal durante 2019, por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)*

Total índice de rotación al año 15,45%

REGIONAL	MUJERES				HOMBRES				Total general
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
ADMINISTRATIVA	29 10,86%	79 29,59%	6 2,25%	114 14,98%	37 13,86%	111 41,57%	5 1,87%	153 20,11%	267 35,09%
BOGOTÁ	27 23,68%	38 33,33%	0 0,00%	65 8,54%	19 16,67%	29 25,44%	1 0,88%	49 6,44%	114 14,98%
CARIBE	18 21,69%	31 37,35%	1 1,20%	50 6,57%	6 7,23%	24 28,92%	3 3,61%	33 4,34%	83 10,91%
NOROCCIDENTAL	22 23,16%	31 32,63%	0 0,00%	53 6,96%	11 11,58%	29 30,53%	2 2,11%	42 5,52%	95 12,48%
ORIENTE	23 23,00%	25 25,00%	2 2,00%	50 6,57%	17 17,00%	31 31,00%	2 2,00%	50 6,57%	100 13,14%
SUR	19 18,63%	46 45,10%	1 0,98%	66 8,67%	7 6,86%	29 28,43%	0 0,00%	36 4,73%	102 13,40%
<b>Total general</b>	<b>138 18,13%</b>	<b>250 32,85%</b>	<b>10 1,31%</b>	<b>398 52,30%</b>	<b>97 12,75%</b>	<b>253 33,25%</b>	<b>13 1,71%</b>	<b>363 47,70%</b>	<b>761 100,00%</b>

*Porcentaje de los empleados desglosado por categoría profesional y edad (GRI 405-1)*

CATEGORIA	MUJERES				HOMBRES			
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL
MANDO MEDIO	0,05%	3,01%	0,28%	3,34%	0,05%	3,88%	0,77%	4,70%
RESTO PLANTILLA	15,62%	27,89%	2,14%	45,65%	12,73%	30,16%	3,42%	46,31%
<b>Total general</b>	<b>15,66%</b>	<b>30,90%</b>	<b>2,43%</b>	<b>48,99%</b>	<b>12,78%</b>	<b>34,04%</b>	<b>4,19%</b>	<b>51,01%</b>

**Responsables con la Salud y Seguridad de nuestros empleados**

*Migración del SG-SST del estándar OHSAS 18001 al estándar ISO 45001*

En 2019 se realizó la auditoría de Certificación liderada por el ente Español – AENOR. La fase de verificación culminó con CERO No Conformidades y una calificación de 89,5/100, logrando la ratificación de que el SG-SST de Telefónica Colombia cumple con los parámetros y requisitos de la Norma ISO 45001. Por tanto, se recibió la certificación de la Migración del Sistema al nuevo estándar ISO.

Algunas fortalezas del SG-SST destacadas en la auditoría:

- El direccionamiento estratégico a través de la alta dirección (CEO), mediante el Plan de Negocio Responsable y la alineación con los grupos de interés, demostrando liderazgo y compromiso con el SG-SST.
- La alineación de la estrategia de la Compañía con el sistema de gestión.
- La dinámica del sistema en donde siempre existen novedades y mejoras, especialmente en desarrollo tecnológico, como el caso de los ajustes realizados en la investigación de accidentes e incidentes, ya que el nuevo módulo controla las variables y permite mantener información valiosa para la caracterización de los eventos para su tratamiento. También se resaltó la APP desarrollada para la realización de inspecciones de seguridad.
- Las medidas tomadas para movilidad segura, tanto en bicicleta como caminando, con una aplicación para lograr agrupar varias personas que vayan en la misma dirección, velando por su seguridad. Adicionalmente, la promoción del uso seguro de movilidad sostenible con bicicletas, patinetas, vehículos eléctricos.

*Accidentes de trabajo y enfermedades laborales*

<b>Información Accidentes de Trabajo</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
No. Accidentes con Baja	37	18	<b>55</b>
No. Días perdidos por AT	327	215	<b>542</b>
Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA)	1,38	0,62	<b>0,98</b>
Tasa de días perdidos por Accidentes (TDP)	12,20	74,48	<b>9,71</b>
No. Muertes por Accidente de Trabajo	0	0	<b>0</b>
<b>Información Enfermedad Laboral</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
No. Enfermedades Laborales Calificadas 2019	1	0	<b>1</b>
Tasa de Incidencia de Enfermedad Laboral	0,02	0,00	<b>0,02</b>
No. Muertes por Enfermedad Laboral	0	0	<b>0</b>

*Accidentes de trabajo: especificación por tipo de accidente, regional y sexo*

REGIONAL	TIPO DE ACCIDENTE	# DE EVENTOS			DÍAS PERDIDOS		
		F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	Propios del Trabajo	8	1	9	20	3	23
	Deportivo		5	5		90	90
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
<b>Total Admón. Central</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>93</b>	<b>113</b>
BOGOTÁ	Propios del Trabajo	2	3	5	13	93	106
	Deportivo		1	1		4	4
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
<b>Total Bogotá</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>97</b>	<b>110</b>
CARIBE	Propios del Trabajo	13	1	14	157	3	160
	Deportivo			0			0
	Transito		1	1		5	5
	Violencia		1	1		7	7
<b>Total Caribe</b>		<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>157</b>	<b>15</b>	<b>172</b>
NOROCCIDENTE	Propios del Trabajo	4	2	6	20	5	25
	Deportivo			0			0
	Transito	2		2	18		18
	Violencia	1		1	15		15
<b>Total Noroccidente</b>		<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>58</b>
ORIENTE	Propios del Trabajo	3	1	4	14	1	15
	Deportivo			0			0
	Transito			0			0
	Violencia			0			0
<b>Total Oriente</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
SUR	Propios del Trabajo	2	2	4	7	4	11
	Deportivo			0			0
	Transito	1		1	33		33
	Violencia	1		1	30		30
<b>Total Sur</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>4</b>	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>327</b>	<b>215</b>	<b>542</b>

## *Impulsando la diversidad*

### *Inclusión de población con discapacidad a la plantilla*

Como primera Telco accesible del país, continuamos garantizando la accesibilidad a personas con capacidades diferentes a nuestros servicios. En 2019, logramos el Certificado del Ministerio de Trabajo, en el cual se refrenda la vinculación de siete personas con capacidades diferentes. Para esto, se desarrolló y ejecutó un plan de trabajo dividido en tres grandes fases que abarcaron ajustes necesarios en procesos, estructuras y transformación cultural.

#### 1. DIAGNÓSTICO:

- Entrevistas y espacios de diálogo con líderes de la Organización y con áreas involucradas en el proceso.
- Evaluación y diagnóstico de las instalaciones y de puestos de trabajo.
- Revisión de procesos y políticas referente a la vinculación de personas.
- Planteamiento de recomendaciones.
- Plan de ajuste empresarial y entrega de informe final de diagnóstico.

#### 2. ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN LABORAL

- Asesoría a las distintas áreas de la Organización (Selección, Relaciones Laborales, Salud y Seguridad en el Trabajo, etc.) referente a todo el ciclo del empleado; selección, contratación, seguimiento y retiro de personas con discapacidad.
- Reclutamiento y preselección de potenciales candidatos, de acuerdo con los perfiles definidos por Telefónica.
- Desarrollo y ejecución de estrategias de sensibilización para los colaboradores de la compañía.
- Asesoría y acompañamiento de los equipos de trabajo, a los cuales se integrarán las personas con discapacidad contratadas.

#### 3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

- Seguimiento laboral de personas con discapacidad vinculadas mínimo durante (6) meses posteriores a la vinculación.
- Acompañamiento a los jefes y equipos a los cuales se han integrado las personas con discapacidad contratadas, mínimo durante (6) meses posteriores a la vinculación.
- Informe bimensual de seguimiento de cada una de las personas vinculadas con discapacidad
- Diagnóstico y presentación de informe de factores de éxito y lecciones aprendidas durante el proceso de vinculación y gestión de personas con discapacidad, con una frecuencia semestral.
- Así mismo, capacitamos y sensibilizamos al 100% de nuestros analistas en protocolos de atención accesible y para el canal de centro de experiencia a través de formación virtual, reforzando los asuntos clave de atención y protocolos establecidos para la población en condición de discapacidad visual y auditiva. Además, desarrollamos los formularios para la radicación de PQRs de todos los productos en formato accesible para población en condición de discapacidad.

## Impulso del empoderamiento femenino y talento joven

### Equidad de género

Estamos comprometidos con ser una compañía más diversa e inclusiva. Creemos que la equidad laboral entre hombres y mujeres impulsa la atracción y retención de talento femenino, por lo que trabajamos para alcanzar este objetivo.

- **Talentia:** es un programa dirigido a mujeres que tiene como objetivo promover una cultura de compromiso con la diversidad y de impulso del talento femenino, desarrollando su visión global, *networking* y autoconfianza. Talentia es mucho más que una iniciativa formativa; es un programa de desarrollo, que utiliza el modelo 70-20-10 para asegurar la adquisición de nuevas habilidades, a través de capacitaciones en Liderazgo Femenino, Marca Personal, Sesgos Inconscientes, Negociación, Conversaciones con directivos, Voluntariado, entre otros.  
**Durante 2019 participaron 28 mujeres, de las cuales 22 se graduaron del programa.**
- **Mujeres y Líderes:** busca impulsar el liderazgo de las mujeres dentro de la organización y así promover la diversidad de género en todos los niveles de nuestra empresa. Permite a sus participantes desarrollar competencias y la confianza que necesitan para convertirse en líderes más influyentes. En este espacio se explora las aspiraciones profesionales y se busca establecer relaciones de apoyo mutuo con otras compañeras dentro de Telefónica, fomentando el *networking*. **Durante el 2019 se impactaron 42 mujeres.**
- **Compromiso con la paridad de género:** con la Universidad del Rosario lanzamos la Beca MACC – Movistar, una alianza interinstitucional para promover la vinculación de mujeres en el estudio de carreras *steam* y así contribuir con el cierre de brechas de género y digital que enfrenta el país. En 2019 esta beca se otorgó a la estudiante del programa MACC (Matemáticas Aplicadas y Ciencias de la Computación) con el mejor promedio académico, cubriendo el costo de la matrícula durante un semestre.

### Talento Joven

Buscamos impulsar el talento y rejuvenecer nuestra plantilla, abriendo las puertas a jóvenes talentosos(as) menores de 30 años, aportándoles las herramientas y el apoyo necesario para alentarlos a participar en la creación de un nuevo mundo digital. Nuestros programas para jóvenes dan la posibilidad de lograr la vinculación directa en nuestra organización, así como de participar en proyectos que los alienten a desarrollar diferentes formas de pensar y a crear un nuevo mundo digital.

- **Talento Top** es una iniciativa que impulsa la vinculación de los jóvenes graduados de pregrado, ofreciendo un programa especial de contratación por un año para trabajar en proyectos en diversas áreas de la compañía. Con este programa se busca lograr un entorno que les permita desarrollarse profesionalmente apoyándose en un plan de desarrollo, acompañamiento y asesoramiento en habilidades múltiples. Al finalizar el proyecto, en

función del desempeño y el aprendizaje durante el programa Movistar puede ofrecerles la oportunidad de incorporación a la Compañía. **Durante el 2019 más de 50 jóvenes fueron impactados en actividades de formación.**

- **Talento Plus es un programa que busca acompañar** a los profesionales menores de 30 años en actividades mensuales en las que se potencia el networking, liderazgo y empoderamiento, con el objetivo de generar vínculos que propicien el relacionamiento de quienes serán los futuros líderes en la organización. **Durante 2019 fueron impactados 27 jóvenes con acciones de formación y acompañamiento.**

### *Motivando nuestro equipo*

#### *Conciliación de la vida laboral, familiar y personal*

A través de nuestro programa de calidad Momentos Movistar y UNO, facilitamos la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y logramos compatibilidad en las diferentes facetas de la vida: empleo, familia, ocio y el tiempo personal.

El concepto de corresponsabilidad da un paso más, ya que conlleva que mujeres y hombres se responsabilicen de las tareas domésticas, del cuidado y atención de hijas e hijos, ascendientes u otras personas dependientes. Además, supone que tanto mujeres como hombres puedan dedicar su tiempo tanto al trabajo remunerado y al personal y doméstico, y disponer de tiempo propio.

#### *Momentos Movistar (beneficios en actividades de descanso y cultura)*



El 67% de los empleados hicieron uso de los beneficios en 2019.

*Programa UNO (beneficios en tiempo)*

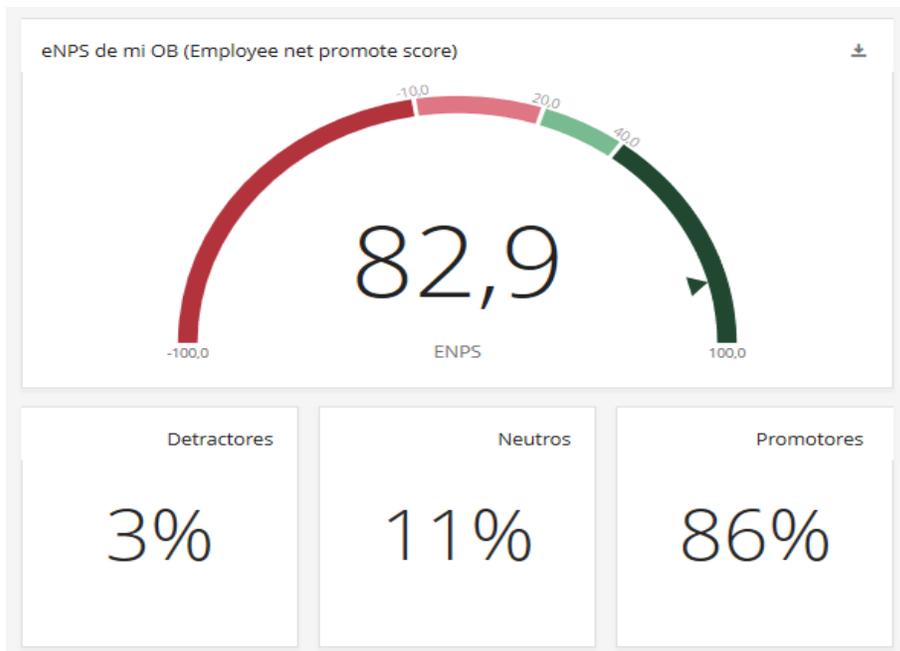
67% de los empleados hicieron uso de los beneficios en 2019.



*Nuestros empleados son nuestros principales promotores*

En el nuevo entorno digital y en línea con nuestra visión, donde ponemos la experiencia de cliente en el centro de la toma de decisión, alineamos este enfoque externo ahora de cara a nuestro talento interno para ofrecer una experiencia de empleado lo más personalizada, emocionante, convincente y memorable posible. Para medir si la Compañía está logrando este objetivo, se ha incluido el *Employee Net Promoter Score (eNPS)*, adaptando las preguntas a nuestras prioridades de transformación, enfocándonos en las nuevas formas de trabajar, empoderamiento de los equipos, diversidad, desarrollo, entre otros temas. La escala ha pasado de 5 a 10 para tener más sensibilidad y poder relacionar de forma robusta todos los temas evaluados con eNPS, y así saber cuántos empleados son promotores reales y cuántos están en el camino de serlo.

En el mes de noviembre se realizó la encuesta de motivación, donde se invitaron a 5.138 empleados llegando a una participación del 90% (4.639) y logrando un resultado general de **82.9/100**, el segundo mejor eNPS de la región.



## Promoviendo el desarrollo del mejor talento

Uno de los caminos para continuar la transformación de la forma de trabajar y evolucionar nuestros modelos organizativos, para esto hemos trabajado con nuestro equipo de personas desde diferentes frentes.

### Gestión de metodologías ágiles

Vemos la agilidad como un acelerador de nuestra transformación digital. Por eso desde el 2016, hemos buscado estrategias para innovar, automatizar los procesos, simplificar las operaciones, mejorar la calidad y reducir los tiempos de entrega de nuestros productos y servicios, generando sinergias entre las diferentes áreas del negocio.

Lo anterior ha sido posible a través de la adopción de metodologías ágiles en diferentes procesos transversales de la Compañía, que permiten la alineación y sincronización de varios equipos, la creación de una visión compartida para los productos y servicios, y una colaboración entre áreas que evita el traspaso de responsabilidad.

2019 no fue la excepción, y a través de la oficina ágil, conformada por un equipo multidisciplinario que lidera y ejecuta la estrategia de penetración de agilidad en la compañía, se lograron los siguientes hitos:

#### Escalado Ágil

- 17,49% de los colaboradores internos trabajan bajo metodologías ágiles.
- 126 Equipos Habilitados.
- 5 Trenes que cubren la cadena de valor de los diferentes productos (Prepago, Digitales B2C, Fibra, BI, Canal Online).

#### Cultura y Personas

- 1.673 colaboradores formados en *The New Telefonica Way*, programa de cultura ágil a nivel global.
- 789 colaboradores formados en prácticas ágiles.
- 24 *Scrum masters* adicionales certificados.
- Colaboradores de la oficina ágil certificados en Kanban, SaFe, Scrum y Management 3.0.

#### Efectividad PI Planning

- PI1 71%, PI2 84%, PI3 87% y PI4 90 para una efectividad promedio del 83%.

### E-Work

En el mes de febrero se legalizó la funcionalidad en la plataforma *SuccessFactors*, que permite a todos los colaboradores que tengan una antigüedad mayor a seis meses solicitar la modalidad de E-work, trabajar un día a la semana desde un lugar fuera de la oficina.

E-Work, como todo cambio cultural, ha necesitado de diversas acciones para poder irse asimilando y aprovechando. Se han realizado comunicados dirigidos a la organización, conversaciones con el grupo directivo, cafés con líderes de diferentes áreas, encuestas a quienes

participan en el programa y quienes no, entre otras iniciativas para asegurar su implementación y adopción. En 2019, 1.854 colaboradores(as) se acogieron y disfrutaron esta medida.

*Formación a todos los niveles*

- **Grandes cifras**

Horas de formación promedio por sexo

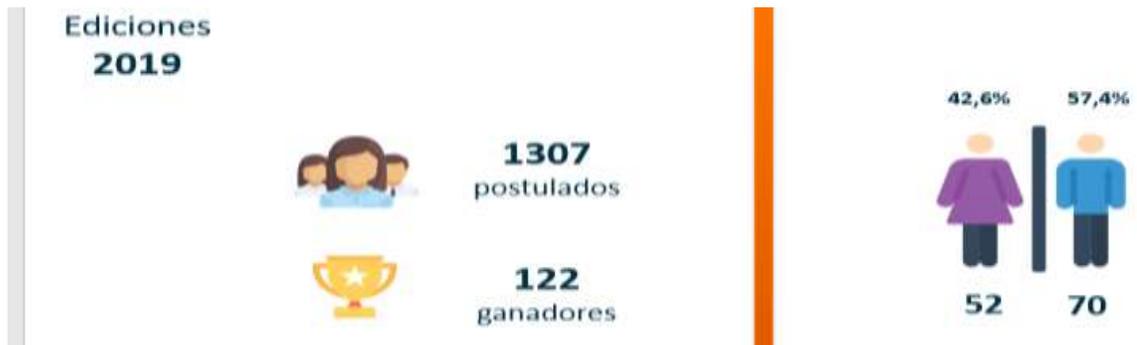
Genero	Total
Femenino	66.0
Masculino	54.9
<b>Total general</b>	<b>60.2</b>

Horas de formación por categoría laboral

Promedio de horas de formación	
NIVEL PLANTILLA	Total
DIRECTOR	36.9
MANDO MEDIO	62.0
RESTO PLANTILLA	60.2
<b>Total general</b>	<b>60.2</b>

- **Programa desarrollo a la carta:** concurso abierto para todos los empleados de la Compañía, que pretende reconocer a través de un "subsidio" la posibilidad de asistir a un curso de formación externa a aquellos colaboradores que se han destacado por su desempeño, su interés en la autoformación y por su interés en formar a sus compañeros.

A través del programa premiamos con "desarrollo" a las personas que muestran más interés en enriquecer su perfil y en el de otros.



## 6.5. Gestión del medio ambiente

(GRI 201) (ODS 9, 11 y13)

La gestión ambiental representa para la Compañía, entre otros beneficios, un factor de competitividad, así como importantes oportunidades de generación de eficiencia en el consumo de recursos asociados a la operación de la red de telecomunicaciones y a la gestión comercial.

Dentro del contexto de sostenibilidad, es un compromiso de Telefónica Movistar contribuir con los objetivos globales del Acuerdo de París por el Clima y a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

La Compañía, además de ser una empresa de telecomunicaciones, es una compañía comprometida con la responsabilidad corporativa e interesada en el desarrollo sostenible de sus actividades y su relación con el medio ambiente. Así, se cuenta con la certificación ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental desde 2007, lo que demuestra que se cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales. En 2019, mediante un proceso de auditoría externa realizado por AENOR INTERNACIONAL, se obtuvo la recertificación del sistema y se verificó la aplicación de la norma ISO 14001:2019 con Cero No Conformidades.

El alcance de la norma como operador de Servicios y redes de telecomunicación móvil y fija, es:

1. Diseño, ingeniería, construcción, administración, instalación, operación, mantenimiento y prestación de servicio de telecomunicación (móvil, banda ancha, TV Satelital y línea básica) a nivel nacional.
2. Atención de clientes.

**La principal contribución como empresa para la mitigación y adaptación al cambio climático es a través de la digitalización, soportada en una red renovable y con soluciones que den respuesta a los retos ambientales.**

A través de los servicios digitales, la Compañía tiene la capacidad reducir las emisiones de carbono de otros sectores, gestionar mejor sus recursos y aumentar la resiliencia de las comunidades donde opera. La Compañía dispone de servicios IoT y Big Data encaminados a mejorar la movilidad y promover la eficiencia energética de los clientes. Estos servicios aprovechan tecnologías para ayudar a las empresas a optimizar el uso de recursos escasos como la energía o el agua, gestionar aspectos ambientales como los residuos, el clima y la calidad del aire y reducir emisiones de CO<sub>2</sub>. Así, otorgamos inteligencia a los vehículos (*smart transport*), a los edificios (*smart buildings*), a los medidores (*smart meters*), etc.

### Principio o enfoque de precaución

(GRI 102-11)

Movistar cumple con el principio de precaución que está enmarcado en la regulación nacional respecto a los límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos (Decreto 195 de 2005 y Resolución ANE 754 de 2016) en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Igualmente, cumple con las disposiciones nacionales en temas ambientales (Ley 99 de 1993) cuando el despliegue se hace en zonas de protección ambiental.

**Energía**

(GRI 302-4) (ODS 7 y 9)

El cambio climático incide en la estrategia de negocio global de la compañía, debido al impacto directo y a los riesgos y oportunidades asociadas. La estrategia de energía y cambio climático impulsa la creación de valor en el largo plazo, a través de una gestión de riesgos efectiva y del aprovechamiento de las oportunidades.

Contamos con una estrategia global corporativa de cambio climático, con objetivos cuantitativos que no sólo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que, además, ayudarán a ser más competitivos. Así, los compromisos globales son:

- Más eficiencia energética: reducir un 85% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) a 2025\* frente a 2015.
- Más energía renovable: usar el 85% de la electricidad de fuentes renovables en 2025 y el 100% en 2030.
- Menos emisiones de CO2: disminuir un 50% las emisiones para 2025\* y un 70% a 2030\*, y conseguir ser carbón neutral a 2050\*, con relación a 2015.
- Reducir las emisiones de CO2 en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016 (Alcance 3).
- Evitar 10 toneladas de CO2 en los clientes por cada una emitida por Telefónica en 2025 (Net Positive).

En el consumo responsable de la energía es donde la Compañía tiene las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias, a través de la implementación de proyecto de energías alternativas y más limpias.

**En 2019, el consumo total de energía fue de 311.461 MWh, un 2% menos que en 2018.** Esto comprende el consumo de energía eléctrica y de combustibles de operaciones, flotas y autogeneración.

	2018	2019
Consumo Total de Combustible (MWh)	26.346	21.971
Consumo total de Electricidad (MWh)	291.041	289.490
Consumo total de Energía (MWh)	<b>317.386</b>	<b>311.461</b>

**En 2019, el consumo de energía eléctrica fue de 289.490 MWh,** representando una reducción de 1% de consumo en sitios operativos, administrativos y comerciales con respecto a 2018. Se trata de una disminución significativa, especialmente si se tiene en cuenta el despliegue y crecimiento de la infraestructura de red que llevamos a cabo durante en 2019, originado principalmente por la demanda de los servicios por parte de los clientes, especialmente el de datos.

Actualmente la Compañía usa energía eléctrica para el funcionamiento de toda la operación, llegando a consumir aproximadamente 289 GwH anuales; este consumo está distribuido de la siguiente manera: 94% gestión técnica, 5% frente comercial y 1% en el desarrollo administrativo.

**El combustible** sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica es interrumpido, **por lo que es otro componente importante para la generación de energía en nuestra operación.** En 2019, el consumo fue de 1,9 millones de litros, es decir una reducción del 17% con respecto a 2018, que equivalen a 406.555 litros de Gasóleo/Diésel. Esto se dio gracias a la implementación de equipos con mayor eficiencia y los controles de consumo de los aliados y proveedores en el suministro a la red a nivel nacional.

	2018	2019
<b>Consumo Total de Combustible Gasóleo/Diésel (Litros)</b>	2.341.098	1.934.543

De igual manera, se han enfocado los esfuerzos en **disminuir el consumo de combustibles en la flota**, utilizando vehículos de bajo consumo, disminuyendo los kilómetros recorridos e incorporando paulatinamente automóviles eléctricos. Adicionalmente, se buscan eficiencias haciendo una mejora en la gestión de flotas y utilizando soluciones de M2M que conllevan técnicas de conducción eficiente. Mediante esto, en 2019 se disminuyó en un 10% el uso de combustible en vehículos con respecto a 2018:

	2018	2019
<b>Consumo de combustible en vehículos (Litros)</b>	306.135	274.244

### Emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5) (ODS 7, 13)

Basado en un análisis anual del consumo de energía, el cálculo de la huella de carbono de todas las operaciones del Grupo se realiza de acuerdo con las metodologías del Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la Recomendación ITU-T L.1420 (metodología para medición de consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero de Tecnologías de la Información y Comunicación en Organizaciones, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones).

Además, se realiza un proceso independiente de verificación de datos energéticos y de emisiones, con el fin de obtener información de calidad acerca de la energía que consume la Compañía y de los gases de efecto invernadero que en sus actividades emite a la atmósfera. Esto ha permitido identificar mejoras en los procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente. De igual manera, a partir de esta cuantificación y verificación, se evalúa el cumplimiento de los objetivos globales de energía y cambio climático.

El objetivo es alinear los esfuerzos de compañía con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C. Para ello, la meta es reducir con respecto a 2015 un 50% las emisiones en 2025 y un 70% en 2030.

La huella de carbono que genera la empresa proviene principalmente del consumo energético, por lo que Movistar ha avanzado en la implementación del Plan de Eficiencia Energética, el cual comprende el desarrollo de proyectos concretos en materia de reducción, sustitución y consumo de energía renovable como iniciativa frente al cambio climático.

Actualmente, el 41% del consumo eléctrico de la operación en Colombia proviene de fuentes renovables. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha permitido que las

emisiones de carbono hayan disminuido un 44% respecto a 2015, es decir cerca de 23.750 Toneladas de CO<sub>2</sub>, superando con dos años de antelación, la meta planteada para 2020 que era del 7,7%. De igual manera y gracia al modelo de consumo de renovables implementados desde 2019, se presentó una reducción importante interanual del 40% comparado con el 2018, es decir, se dejaron de emitir de 19.922 toneladas CO<sub>2</sub>.

	2015 *	2016	2017	2018	2019
<b>CO<sup>2</sup> emisiones directas (Alcance 1)</b>	18.897	17.534	16.814	15.025	<b>12.036</b>
<b>CO<sup>2</sup> emisiones indirectas (Alcance 2)</b>	35.463	36.436	36.153	35.499	<b>18.530</b>
<b>CO<sup>2</sup> Totales -Toneladas-</b>	<b>54.360</b>	<b>53.970</b>	<b>52.967</b>	<b>50.524</b>	<b>30.566</b>

\*Se ajusta el método de cálculo de reporte de emisiones debido a que se evalúa el proceso de recarga y fugas de gases refrigerantes en equipos de climatización, el cual no se tenía en cuenta en años anteriores.

La Compañía acordó con dos aliados la compra de Certificados de Energía Renovable hasta 2021, los cuales garantizan el origen ambientalmente responsable del 41% del total de la energía eléctrica consumida por la organización durante 2019. Así mismo, para 2020 y 2021 éstos podrían representar más del 57% anual de total de la energía eléctrica consumida por la organización. La adquisición de estos certificados demuestra el compromiso de la Compañía, y su liderazgo en el desarrollo sostenible y en la reducción de la huella de carbono, atendiendo el llamado de del Acuerdo de París COP21, en donde Colombia se comprometió a reducir en un 20% las emisiones de GEI al 2030, responsabilidad que será trasladada a todos los sectores industriales.

### Gestión de Residuos

(GRI 306) (ODS 12)

#### En 2019 se presentó un aumento en la generación de residuos de 44% con respecto al año anterior.

Los residuos que más se generan son los provenientes especialmente de la operación dado a los mantenimientos de la red y los sistemas de respaldo eléctrico. Gestionamos cerca de 1.260 toneladas de residuos, de los cuales el 61% corresponden a los residuos de Cables, Tuberías Plásticas y Metales, el 20% a residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE-, los cuales pueden provenir de la operación o de los clientes, como de los equipos que ya no se usan (módems, decodificadores y terminales móviles), y el 9% a residuos peligrosos como baterías, fluorescentes y aceites. Así mismo, gestionamos otros residuos significativos como el papel y cartón, que representan el 10%. Por las características de los residuos peligrosos estos no se reincorporan en la operación, pero si se usa como materia prima para otros procesos productivos.

Nos apoyamos en aliados especializados y debidamente autorizados para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial.

TIPO DE RESIDUO	UNIDAD	2018	2019
Papel y Cartón	Toneladas	133	125

Cables, Tuberías Plásticas y Metales	Toneladas	492	769
RAEE Operaciones y Oficinas (No peligrosos)	Toneladas	59	158
Teléfonos Móviles de Clientes (toneladas)	Toneladas	1	23
RAEE Clientes (excepto teléfonos móviles)	Toneladas	69	76
Fluorescentes	Toneladas	1	2
Baterías	Toneladas	65	72
Otros residuos peligrosos	Toneladas	29	18
Aceites Usados (Toneladas)	Toneladas	24	13
Gases Refrigerantes y sus Equipos	Toneladas	2	3
RAEE Operaciones y Oficinas (Peligrosos) - Pantallas CRT, con PCBs, con aceites.	Toneladas	3	0,4
<b>Total (Toneladas)</b>		<b>877</b>	<b>1.260</b>

Si bien la gestión de los residuos depende de la autorización generada en las licencias ambientales de los gestores que apoyan la misma, la compañía tiene una cadena de prioridad de manejo de residuos, donde el primer tratamiento debe estar enfocado en la reutilización, reciclaje o aprovechamiento de los mismos, en los casos que por acceso a la zona, tipología o características de los residuos no se pueda implementar esta medida se optará por la utilización de los métodos de celdas de seguridad (vertederos) o incineración. Debido a esto, se han identificado y evaluado las empresas (gestores) que cumplan con todos los requerimientos legales ambientales y que dentro de sus actividades permitidas esté como prioridad el aprovechamiento o reciclaje de los residuos.

El 96,7% de los residuos se reciclaron, mientras que un 2,5% tuvieron un tratamiento de valorización energética, es decir, el proceso de conversión de los residuos para obtener energía (Biomasa).

Tipo de tratamiento	Peso -Toneladas-	% del total de residuos
Reciclaje	1.218	96,7
Vertedero e Incineración	2,1	0,2
Valorización Energética	31	2,5
Suma Otros tratamientos	9	0,7
<b>Total</b>	<b>1.260</b>	<b>100</b>

### *Despliegue responsable de Red e infraestructura*

Por infraestructura conocemos todo el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que la Compañía pueda funcionar, o bien para que pueda prestar los servicios de tecnología y comunicaciones efectivamente.

El despliegue de infraestructura es uno de los principales procesos de generación de valor en la empresa. De las infraestructuras de telecomunicaciones depende el desarrollo presente y futuro de nuestro negocio, nuestra capacidad de ofrecer una conectividad excelente a nuestros usuarios actuales y de atraer nuevos clientes. Además, el despliegue es vital para la inclusión de todas las personas a la “sociedad de la información” y para que los países puedan avanzar hacia el desarrollo

de ciudades inteligentes, más sostenibles, inclusivas y resilientes que tengan como foco mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

De este modo, hacer un despliegue de red responsable y sostenible implica gestionar los aspectos económicos, sociales y ambientales que este proceso conlleva.

**En 2019 realizamos una inversión de 272 millones en proyectos de despliegue responsable de red,** como fueron mimetización, diques para evitar derrames de combustible, barreras de ruido e insonorización de sitios, entre otras obras civiles, con el fin de mitigar el impacto en los sitios de operación, y asegurar el cumplimiento legal. Cabe resaltar que, además de procurar cumplir con la normatividad establecida por los municipios, también realizamos esfuerzos y acciones continuos para responder a las quejas de las comunidades vecinas y ser un buen vecino.

**Realizamos 20 mediciones de campos electromagnéticos** para verificar el cumplimiento de los límites de exposición de ondas electromagnéticas emitidas por las antenas. Estas mediciones se realizan para el monitoreo constante de los sitios operativos y/o por requerimientos de la comunidad, las entidades, o para facilitar la negociación en sitios en proceso de despliegue y operación de infraestructura. Se concluye que la Compañía cumple con los niveles de emisión electromagnética permitidos, obteniendo valores de hasta 10 veces menos que los máximos establecidos por la normatividad nacional e internacional. Estas mediciones tuvieron una inversión de COP 29.1 millones.

### Cumplimiento

(GRI 419-1)

Durante el 2019, la Compañía no recibió ninguna multa o sanción relacionada con el incumplimiento o infracción al régimen ambiental colombiano. La Compañía cuenta desde hace varios años con la certificación ambiental ISO 14001 y hace un manejo adecuado y disposición responsable de todos los residuos que produce.

### Agua

(GRI 303-5)

**En 2019 se presentó una reducción significativa del 8% en el consumo de agua en la Compañía con respecto a 2018;** En 2019 el consumo total de agua en la Compañía fue de 167.133 m3. Esta reducción se debe a las acciones emprendidas por el área administrativa en la detección y control temprana de fugas, la cancelación de cuentas, el proyecto captación de aguas lluvias, así como, la participación de los colaboradores en las campañas de conciencia ambiental.

La Compañía hace uso de agua proveniente de los sistemas de acueductos municipales. Si bien el consumo de agua no es significativo ni material para la operación de la Compañía, el recurso hídrico es de vital importancia para gestionar las eficiencias, especialmente, frente a los efectos del cambio climático en el país.

Consumo Agua (M3)	2018	2019
Consumo agua sitios operativos, administrativos y comerciales	181.338	167.133

**Cálculo de la huella hídrica:** durante el año 2019 se realizó el análisis de los datos del consumo de agua de toda la operación, con el fin de establecer un modelo matemático que permita identificar los consumos de acuerdo con la configuración de los sitios y servir como referente para un modelo de huella hídrica en Latinoamérica, así como plantear estrategias para la reducción del consumo del recurso

### *Movilidad Sostenible*

Durante el 2019 la Compañía diseñó el **Plan Integral de Movilidad (PIMS)**, el cual tiene fundamento en la estrategia de movilidad distrital impulsada por la Alcaldía de Bogotá. El objetivo de este plan es impulsar la digitalización de las comunidades de empleados que usan Bici o Carpool, mediante el levantamiento de un diagnóstico que permita conocer las dinámicas de movilidad de los empleados, articulando y diseñando las mejores estrategias de movilidad sostenible para ellos.

En 2019 se renovó la flota de **Bicis Compartidas**, un programa les permite a los colaboradores gestionar el préstamo de bicicletas, que, entre otras cosas, ayuda a dar una medida real de su huella de carbono por recorridos. Para estos se incorporaron 20 bicicletas. De igual manera, también se adicionaron **10 Patinetas eléctricas**, ubicadas en la sede principal Morato en Bogotá D.C., y la idea es que los empleados hagan uso de ellas en sus recorridos desde y hacia la oficina.

Durante el 2019 asistieron a la Sede Administrativa Morato **más de 1300 empleados en bicicleta**, para quienes se adaptó una zona de Biciparking con 510 espacios.

Gracias a lo anterior, y en el marco de la iniciativa “Desafío de Transporte de Movilidad Corporativa” del Foro Económico Mundial, donde se documentan las mejores prácticas de movilidad de empresas de todo el mundo que ofrecen soluciones sostenibles y destacan los programas más innovadores de transporte que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, Movistar fue reconocida como una de las empresas en Colombia -y la única del sector TIC- cuya buena práctica fue resaltada. En ella se destaca nuestro Programa de Movilidad Sostenible y la iniciativa Movistar en Bici, que está sustentada en criterios de innovación, liderazgo y especialmente, en la promoción de hábitos sostenibles y una transición hacia un transporte más amigable con el medio ambiente.

## 6.6. Lideramos con el ejemplo

### 6.6.1. Ética y buen gobierno

#### **Principios de Negocio Responsable**

(GRI 102-16)

Nuestra forma de trabajar refleja el tipo de compañía que queremos ser y cómo queremos que todos los que interactúan con nosotros nos vean. Queremos ser una empresa en la que nuestros grupos de interés puedan confiar. Para conseguirlo, debemos comunicarles de forma clara a nuestros *stakeholders* cuáles son los principios que nos guían en nuestras acciones.

Estos Principios van dirigidos a todos los que formamos parte de la Compañía, con independencia de dónde desarrollamos nuestra actividad y de nuestro cargo o función dentro de la misma. Estos Principios también se dirigen a nuestros proveedores y socios comerciales, con el objetivo que se cumplan en toda la cadena de valor de la Compañía.

#### **Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

(GRI 205-2)

Con el fin de consolidar una cultura de Cumplimiento, se ha desplegado un programa de concientización para la generación de conocimiento y la divulgación de las normas en materia de Integridad, entre las que se destacan la Política Anticorrupción, normas de relacionamiento con entidades públicas, protocolos de valoración de terceros (debidas diligencias) y procedimientos de valoración de riesgos, así como herramientas de reporte de conflictos de intereses y de valoración de invitaciones y regalos. Estas políticas y procedimientos son conocidos por el 100% de los colaboradores a través del programa de comunicación establecido por la Gerencia Oficial de Cumplimiento, con más de 35 comunicaciones en las herramientas masivas de comunicación durante el 2019.

En cumplimiento de la Política Anticorrupción y del Reglamento Corporativo sobre Certificaciones de Directivos en materia de Anticorrupción, el 100% de los miembros de la Junta Directiva y de los directivos suscribieron el certificado anticorrupción, donde hacen constar su conocimiento y compromiso con su aplicación, así como de las demás normas en materia de Integridad.

En materia de anticorrupción, complementando la formación en los Principios de Negocio Responsable en la que el 96% de los colaboradores han superado el Curso, se cuenta con una formación en línea, específica y obligatoria en la Ley Federal *Foreign Corrupt Practices Act* -FCPA- de los Estados Unidos. Esta formación va dirigida a determinadas áreas de la organización, que potencialmente tienen una mayor exposición al riesgo de corrupción, incluido el Comité de Dirección, directivos, pre-directivos y profesionales de áreas target. En concreto, se ha asignado la formación a más de 1958 empleados, de los cuales, a 31 de diciembre de 2019, se han certificado 1.696, con un porcentaje de realización del 86%.

Además, se realizaron capacitaciones presenciales para reforzar el conocimiento de las Normativas de Relacionamiento con Entidades Públicas y el Sistema de Autocontrol y Gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SAGRLAFT", con la asistencia del personal clave de las áreas de la compañía con mayor exposición a estos riesgos.

Así mismo, todos nuestros proveedores se comprometen con el cumplimiento de los estándares y leyes anticorrupción mediante los acuerdos comerciales y el certificado anticorrupción que suscriben al momento de su vinculación a la Compañía.

La Gerencia Oficial de Cumplimiento, mediante su función consultiva, atendió bajo los principios de objetividad y razonabilidad 330 consultas y dilemas planteados por empleados (as) en cuanto a la interpretación de normativas internas en materia de integridad, incluyendo posibles o potenciales conflictos de interés, invitaciones y regalos, reglamento sobre contrataciones relacionadas con entidades públicas y otras.

Por otra parte, se ha actualizado la matriz de riesgos de Integridad en las que se analizan y aseguran las áreas con mayor exposición a los riesgos de corrupción dentro de la organización, mediante la implementación de actividades de control conforme a los más altos estándares de Ética y Cumplimiento.

### *Mecanismos para la prevención de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo*

Conforme a las disposiciones legales, la Compañía reportó a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) las operaciones sospechosas e intentadas y capacitó a los gestores clave en la administración de estos riesgos. Adicionalmente, fortaleció el programa de prevención existente mediante la actualización anual de la matriz de riesgos LAFT, y la adopción de las mejores prácticas requeridas en los procesos de la Cadena de Suministro de la Compañía.

### *Congreso del Pacto Global de Naciones Unidas*

Presentamos en el 9o. Congreso del Pacto Global "Alianzas que transforman el mundo" las herramientas para la gestión de integridad corporativa desde nuestro caso, destacando los Principios de Negocio Responsable, la Integridad como foco de cumplimiento, el Comité de Acción Disciplinaria, el reporte de conflictos de interés, la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, la gestión de riesgo, la debida diligencia, el diálogo con los grupos de interés, los canales de consulta y denuncia, las mediciones de riesgo de corrupción y de transparencia empresarial, y las campañas e iniciativas de comunicación y sensibilización, como por ejemplo, "Manos Limpias Acciones Limpias".

### *No eXcuses*

1. Alliance for Integrity escogió a Movistar como una de las empresas del sector privado aliadas para participar en la elaboración de la Guía (Cartilla) No eXcuses Colombia, en la que se detallan y explican las 10 excusas más frecuentes utilizadas en la sociedad en general para cometer conductas corruptas. Se apoyó la elaboración de la Excusa N.º 5 SI LO HACEN OTROS, ¿POR QUÉ YO NO?, además de participar en las mesas de trabajo en las que se realizaron las revisiones y adaptaciones a la cartilla, junto con empresas de reconocida trayectoria en la lucha contra la corrupción en Colombia.

El lanzamiento de la guía se realizó en el marco de la celebración del Día Internacional Contra la Corrupción, liderado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.

2. Con el ánimo de convertirnos en un referente de cumplimiento normativo y de las mejores prácticas, se inició la implementación de un modelo de prevención que tiene como fin minimizar el riesgo de incumplimiento de las normas aplicables a la compañía (impuestas y autoimpuestas) en las 10 materias clave definidas bajo el modelo de Compliance global.

### ***Conflictos de intereses***

(GRI 102-25)

El Grupo Telefónica cuenta con una norma de conflicto de interés, que establece el procedimiento en caso de presentarse una situación de potencial conflicto y ha puesto a disposición de todos sus colaboradores una herramienta informática donde se ponen en conocimiento y son evaluados por parte de la Gerencia Oficial de Cumplimiento, con el acompañamiento de los responsables directos.

Así mismo, la Compañía cuenta con una Política relativa a la participación de Directivos y Gerentes del Grupo Telefónica en Consejos/Órganos de Administración de Compañías Externas, que establece los lineamientos a seguir para su participación en las mismas.

En lo referente a los miembros de Junta Directiva, de acuerdo con las normas de Gobierno Corporativo, cuando se encuentren inmersos en un conflicto de interés actuarán conforme a los principios de independencia, abstención y confidencialidad y deberán comunicar cualquier situación de conflicto que pudieran tener con el interés de la sociedad. Así mismo, en el Código de Buen Gobierno se establece que, de conformidad con la ley, los administradores deben abstenerse de participar, por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.

### ***Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas***

(GRI 102-17)

#### ***Gestión denuncias***

La Compañía cuenta con un canal de consultas y denuncias interno y otro disponible para grupos de interés externos, como también un número telefónico para la recepción de las mismas.

De un total de 29 denuncias gestionadas (9 denuncias abiertas en 2018 y 20 recibidas en 2019), se resolvieron 21, resultando 3 (14%) fundadas, 15 (72%) no fundadas y 3 (14%) descartadas por no poseer suficiente información. Las denuncias fundadas están relacionadas con trato a favor, conflictos de interés y fraude interno.

Es importante señalar que, para las denuncias fundadas, la Compañía tomó las respectivas medidas disciplinarias y correctivas en cada proceso”.



*Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia*

*GRI 206-1*

En un modelo de economía social de mercado como el colombiano, el correcto funcionamiento del mercado, fundado principalmente en la libre y leal competencia económica entre los diferentes agentes que participan en él, tiene por finalidades un aumento en la eficiencia de las empresas, mayor innovación e investigación y desarrollo, y más y mejores ofertas de bienes y servicios, a precios más asequibles.

Con esa visión, las normas sobre libre y leal competencia fijan las prohibiciones para los agentes de mercado, y con ello las reglas de conducta dentro de las cuales deben competir por la elección de los consumidores.

Reconociendo lo anterior, en el año 2019 realizamos todas las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del régimen de libre competencia y de integraciones empresariales, lo que se ve reflejado en que a la fecha Telefónica Movistar Colombia no tiene sanciones por conductas anticompetitivas ni de competencia desleal.

Conforme a lo anterior, no hubo ninguna Investigación Administrativa pendiente o finalizada en 2019 en contra de la empresa por prácticas contrarias a la libre competencia o de competencia desleal.

En cuanto a procesos jurisdiccionales por competencia desleal, está pendiente la decisión de un recurso extraordinario de casación que fue interpuesto por la parte demandante en el año 2019 ante la Corte Suprema de Justicia, teniendo en cuenta que en el recurso de apelación interpuesto por las partes, fue resuelto a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por parte del Tribunal de Bogotá, donde se resolvió no atender a en su totalidad las pretensiones del demandante, teniendo en cuenta que los hechos presentados no promovían actos de competencia desleal

Así las cosas, en el año 2019 no hubo ninguna condena en firme en contra de la empresa por actos de competencia desleal.

## 6.6.2. Derechos Humanos

Los derechos humanos son un asunto material para la Compañía. Por esta razón, avanzamos en el desarrollo de acciones que contribuyen a su gestión, siguiendo y monitoreando su impacto, a través de la implementación de un proceso de debida diligencia en Derechos Humanos, según establecen los *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas*. En línea con estos principios, somos responsables de respetar los derechos humanos de todos nuestros grupos de interés internos y externos, en el desarrollo de nuestra operación. Pese a que esta responsabilidad es complementaria a la obligación del Estado de proteger estos derechos, no se nos exime asegurarla cuando el Estado y/o el marco legal nacional no cumplan con esta responsabilidad.

En 2019 continuamos nuestra permanencia en la iniciativa multi-actor Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH, afianzando nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos en nuestra operación. Lo anterior a través de la continua implementación de las guías, la aplicación de herramientas de medición de nuestra gestión en derechos humanos y la participación en el Comité Directivo de la iniciativa, en representación de las demás empresas que hacen parte de ella.

Para asegurar nuestro compromiso, además de contar con los Principios de Negocio Responsable, donde los derechos humanos son un asunto transversal, nos acogimos y adoptamos la Política Global de Derechos Humanos de Telefónica (aprobada en mayo del 2019). Gracias a esta política, logramos impulsar y fortalecer aún más nuestra gestión de los asuntos de derechos humanos. En el marco de la implementación de esta política:

### **1. Comunicamos su contenido a nuestros grupos de interés internos y externos**

Hemos hecho uso de los canales de comunicación de nuestra compañía, y especialmente de las redes sociales y el *Boletín Día a Día*, para difundir la Política.

### **2. Identificamos y gestionamos los riesgos en derechos humanos**

derivados de nuestra operación, y seguimos y monitoreamos la eficacia de nuestra respuesta a los riesgos en derechos humanos identificados, a través de indicadores y planes de acción

Continuamos con la implementación del Manual Corporativo de Gestión de Riesgos, emitido en 2018, en virtud de este, realizamos un análisis de riesgos en derechos humanos que fue actualizado de manera trimestral. En el reporte del último trimestre, fueron 4 los riesgos de nuestra operación producidos por las actividades de la compañía, de nuestros proveedores y/o de otras relaciones comerciales. Los indicadores de seguimiento a la gestión de estos derechos fueron su probabilidad de ocurrencia y su impacto. Los resultados fueron:

Riesgo	Descripción	Indicador de gestión	
		Impacto	Probabilidad
Despliegue de red	Mantenimiento, construcción, desarrollo y despliegue de nuestras infraestructuras	Posible	Medio
Condiciones de productos y servicios	Falta de integración de asuntos de derechos humanos en las condiciones de nuestros productos y servicios y en la determinación de precios.	Remoto	Muy bajo
Uso y gestión de datos y nuevas tecnologías relacionadas con inteligencia artificial	Problemas relacionados con la privacidad y la protección de datos y la seguridad en el uso de éstos.	Posible	Medio
Condiciones y nuevos modelos de trabajo	. Asuntos asociados a prácticas de trabajo decente internacionalmente reconocidas por estándares internacionales.	Remoto	Muy bajo

Con base en estos resultados, el riesgo general en Derechos Humanos (es decir, el conjunto de los cuatro riesgos descritos), se determinó como un riesgo de impacto bajo y con leve probabilidad de ocurrencia. Además de estos indicadores, diseñamos y pusimos en marcha planes de trabajo específicos para prevenir y mitigar estos riesgos. Dentro de estos planes se destacan, entre otras, acciones como el fortalecimiento en la implementación de la política y de diferentes herramientas de gestión.

### ***3. Acogemos y actuamos alineados con los estándares y marcos normativos nacionales e internacionales en derechos humanos.***

Reconocemos y actuamos alineados con altos estándares y convenios internacionales sobre derechos humanos. Además de integrarlos en nuestra Política de Derechos Humanos, hemos hecho de estos altos estándares en derechos humanos un asunto transversal a las políticas que implementamos durante 2019, especialmente, en materia de: equidad de género; personas en condición de discapacidad; diversidad e inclusión; sostenibilidad en la cadena de suministro; el protocolo de relacionamiento con comunidades; y el conjunto de procedimientos que consolidan la política laboral.

### ***4. Implementamos y aplicamos herramientas prácticas que nos permitieron medir nuestra gestión en derechos humanos.***

Aplicamos la Herramienta de autodiagnóstico para la identificación de brechas de gestión en derechos humanos de Guías Colombia<sup>7</sup>, con el objetivo de medir la gestión de las acciones realizadas en temas laborales, con base en los lineamientos descritos en la Guía Colombia de Trabajo Decente<sup>8</sup>. Obtuvimos 97 puntos sobre 100 en la gestión de nuestras prácticas laborales con enfoque de

<sup>7</sup> <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/herramienta-de-autodiagnostico-para-la-identificacion-de-brechas-en-derechos-humanos>

<sup>8</sup> <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/node/126>

derechos humanos, logrando además una implementación del 99% de la guía dentro de nuestra operación.

***5. Fortalecimos la incorporación del enfoque de derechos humanos en nuestro Mecanismo operacional de quejas y reclamos, haciendo más eficiente la resolución de las PQRs.***

Las quejas de obra civil (que no están relacionadas con el servicio e incluyen las de derechos humanos), son dirigidas automáticamente por el sistema al responsable de atenderla, evitando el proceso de revisión previo y direccionamiento, lo que ha permitido un menor tiempo de respuesta y solución. Adicionalmente, se implementó un proceso para la atención de los casos de Suplantación de Identidad en algunos escenarios puntuales en nuestros puntos de atención presencial, lo que permite que en primer contacto le demos solución al cliente.

***6. Participamos en instancias multiactor nacionales e internacionales para mejorar nuestro proceso de debida diligencia en derechos humanos.***

En el marco de Guías Colombia, además de la aplicación de la Herramienta de autodiagnóstico de brechas de gestión en derechos humanos, apoyamos la formulación de los lineamientos para la guía de relacionamiento con comunidades. Así mismo, en el evento anual de la iniciativa, en donde compartimos la experiencia documentada sobre nuestro proceso de implementación de las Guías de Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos.

## 6.7. Nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas



6.8. Nuestro compromiso con la Sostenibilidad – Andesco



6.9. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de la Mujer

## Nuestro compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU)



## 6.10. Premios, reconocimientos y certificaciones

La Compañía se ha posicionado en Colombia como:

- Una de las 25 empresas que más le aportan al país (Publicaciones Semana)
- Única Telco y séptima empresa con mejor Índice de Inversión Social Privada (Jaime Arteaga y Asociados y Semana Sostenible)
- Somos caso de éxito en la inclusión de minorías étnicas y fuimos reconocidos como una de las 25 Empresas INspiradoras 2019 gracias a nuestro Call Center en Quibdó por nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo de las comunidades en territorios afectados por el conflicto armado. En alianza con Atento, le apostamos a la construcción de un proyecto que además de aportar a nuestra estrategia de negocio, ha beneficiado directamente a más de 150 familias.
- Recibimos el Sello 'Bogotá libre de discriminación' otorgado por la Alcaldía de Bogotá y la Secretaría de Integración Social por ofrecer en nuestros Centros de Experiencia y sedes administrativas de la ciudad un espacio de inclusión para personas de la comunidad LGBT.
- Telco líder en MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo
- Una de las 30 Empresas más innovadoras del país entre 322 participantes (ANDI y Revista Dinero)
- Recibimos el reconocimiento de “generosidad con el conocimiento” y “participación del programa Plan Padrino de Innovación” por parte de la ANDI.
- Una vez más fuimos reconocidos como una de las empresas más destacadas en cultura de innovación por *Great Culture to Innovate*, reconocimiento otorgado en torno a aquellas prácticas innovadoras que impulsan el crecimiento organizacional y abren la puerta a un sinfín de posibilidades en el mundo empresarial.
- Mejor entorno laboral de empresa grande (ANDESCO)
- Una de las 5 mejores empresas para los jóvenes profesionales (*Employers For Youth*)
- Empresa referente de inclusión laboral de comunidad LGBT (Revista Dinero)
- En el marco del noveno Congreso del Pacto Global de Naciones Unidas, recibimos el reconocimiento por dos iniciativas: Smart Agro, por el ODS 9: Industria Innovación e Infraestructura; y Somos Diversos, por el ODS 8: Trabajo decente y Crecimiento Económico.
- Tanto el Director Hispanoamérica como el Presidente CEO Colombia son reconocidos entre los 100 directivos más reputados en Colombia (MERCO Líderes)
- El equipo de la Secretaría General de la Compañía fue reconocido por ser uno de los mejores equipos legales en Colombia en la publicación GC Powerlist Colombia Teams 2019, en la cual se destacó por ser un referente en innovación, calidad y excelencia por su trabajo en el país.
- En Seguridad fuimos reconocidos en Colombia como el mejor canal de Fortinet, así como el mejor *Internet Service Provider (ISP)*, por la mejor venta del año fuimos reconocidos en Colombia por Palo Alto y aparecemos en Forrester como uno de los grandes ISP de Seguridad.
- Cisco nos reconoció como el mejor canal de ventas de su solución de comunicaciones unificadas HCS y a Genny Barón como la mejor ingeniera de la región.
- Fuimos reconocidos por 6to año consecutivo como Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner Servicios de IoT Gestionados a nivel mundial, cuenta con más de 30 millones de accesos IoT en todo el mundo y con importantes activos como Kite, la plataforma desarrollada por la compañía para la gestión de dispositivos IoT.

- Fuimos reconocidos con el Premio Effie Colombia de bronce, en la categoría “Servicios Públicos y Privados”, por el impacto logrado con la estrategia de posicionamiento para su plataforma de video “Movistar Play”. Partiendo del reconocimiento en el cambio de los hábitos de consumo de TV lineal o tradicional del consumidor global y local, para privilegiar los contenidos vía internet, en streaming o en vivo, en diferentes dispositivos fijos o móviles, relanzamos Movistar Play: lo mejor del cine, la TV en vivo y los contenidos de internet, todos en una sola App, para disfrutar en cualquier celular, computador, tablet o smart TV y en cualquier momento y lugar. Este premio fue entregado por la Asociación Nacional de Anunciantes, ANDA, representante de Effie para Colombia.

Por primera vez conseguimos la Recertificación Internacional de nuestro Sistema de Gestión Integrado con Cero No Conformidades, por parte del ente certificador AENOR:

- Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Seguridad Salud en el Trabajo (SGSST)
- Seguridad de la Información (SGSI)

Cumplimos al 100% el objetivo trazado este año, incluyendo las ampliaciones de los alcances para Calidad (procesos de Recaudos y Atención de fallas de Línea Básica y Banda Ancha del segmento Pymes) y Seguridad de la Información (proceso de Facturación) y la migración de la norma de SGSST de OHSAS 18001 a ISO 45001.

## 7. Fundación Telefónica Movistar Colombia

Vivimos un cambio de era, donde la vida digital ya es la vida misma. Sin embargo, nosotros no creemos que esta sea la época de la tecnología, sino que estamos convencidos de que esta es la era de las personas. La Cuarta Revolución Industrial ésta cambiando todos los aspectos de nuestras realidades: el mercado laboral, el entretenimiento, las relaciones personales, la cultura, el aprendizaje, la educación, entre otras actividades del día a día en el que estamos inmersos. Y en este contexto, no podemos dejar a nadie atrás: ese es nuestro propósito.

A través de Fundación Telefónica Movistar se impulsa ese lado social de la era digital, una misión en la que creemos firmemente y que guía el despliegue de nuestros proyectos en todo el país. La Fundación desarrolla proyectos desde hace más de 12 años en el ámbito de la acción social, implementando programas educativos, culturales, sociales y de empleabilidad y emprendimiento con el fin de que niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos en condición de vulnerabilidad, transformen sus vidas gracias a los beneficios de la Cuarta Revolución Industrial.

Bajo esta misión, Fundación Telefónica Movistar ha diseñado cuatro líneas estratégicas de acción: **Educación Digital, Empleabilidad y Emprendimiento Digital, Voluntariado Corporativo y Cultura Digital**. La labor está centrada en fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en las Instituciones Educativas del país con los docentes de primaria y secundaria, así como la intervención en espacios por fuera de ellas para fortalecer a los jóvenes, adultos y público general.

En 2019, con un presupuesto cercano a los \$17mil millones de pesos, se **beneficiaron más de 830 mil personas en 134 municipios, de los cuales 47 de ellos son zonas de estabilización o posconflicto**, logrando presencia en el 12% del territorio nacional. Estas metas se han logrado siendo conscientes de que aportan a la reducción de la brecha digital y dotando de habilidades diferenciales a los beneficiarios.

Estamos convencidos de que los programas de Fundación Telefónica Movistar transforman vidas, impactando las diferentes dimensiones del desarrollo humano. Con el objetivo de lograr ese impacto esperado, se enfocó la intervención en tres aspectos: i) formación *blended* (presencial y virtual): logrando mayor integralidad en las formaciones y aprovechando las herramientas digitales como masificadores de contenido; ii) población de zonas de estabilización y migrantes venezolanos: siendo más pertinentes respondiendo a las necesidades de las poblaciones más vulnerables del territorio nacional, ofreciendo programas y contenidos adecuados; iii) calidad: se concentró la intervención en los territorios donde somos más relevantes, permitiendo reforzar las horas de formación, lograr mayor impacto e incrementar la sostenibilidad de los proyectos.

La **línea de Educación Digital** enfoca su intervención en formar docentes, niños y niñas, y madres de familia y cuidadores, a través de contenidos y herramientas innovadoras. La **Solución ProFuturo** es la propuesta para reducir la brecha educativa, brindando educación digital adaptable a distintos contextos, con o sin conexión a internet, y permitiendo la personalización del proceso educativo de cada alumno. Este programa concentra su formación en docentes de primaria, permitiéndoles desarrollar habilidades en gestión innovadora del aula y herramientas TIC a través de contenidos formativos de mínimo 90 horas.

En el año 2019 se superaron las metas establecidas, alcanzando un cumplimiento del 128% en los indicadores de la **Solución ProFuturo** y beneficiando a 25.707 docentes, 582.508 niños y niñas y 929 instituciones educativas. Se entregaron 120 maletas en 57 instituciones educativas, impactando 24 municipios de los cuales 16 son zonas de estabilización. Las maletas se entregaron bajo la figura de asignación modal, una figura jurídica que permite asegurar el uso de la infraestructura entregada con la Plataforma Profuturo, durante un número mínimo de horas a la semana. En caso contrario, pueden ser reasignadas a otra escuela que desee beneficiarse con la formación y contenidos.

El proyecto **Aulas en Paz Blended**, desarrollado en conjunto con la Universidad de los Andes, promueve la prevención de la violencia escolar, a través del desarrollo de competencias ciudadanas en docentes y habilidades socioemocionales en niños y niñas de primaria. En el año 2019 se beneficiaron 2.704 docentes y 67.656 niños y niñas, logrando un sobre cumplimiento de 113% en docentes y 110% niños. Se tuvo presencia en 12 ciudades principales (2 zonas de estabilización) y en 130 sedes de instituciones educativas. Para 2020, el proyecto se convertirá en **Educación para la Paz**.

De forma paralela, con **Escuela TIC Familia** se acercaron a los padres, madres y cuidadores al proceso educativo de sus hijos, formándolos en habilidades TIC y contribuyendo a cerrar la brecha digital generacional. En este proyecto se obtuvo un sobrecumplimiento del 119%, formando a 26.455 padres de familia de 65 municipios, de los cuales 6 son zonas de estabilización.

Finalmente, la formación del eje de **Educación Digital** se complementó con la apertura del **Laboratorio de Innovación** y con la primera participación del país en el **EnlightED**.

El **Laboratorio de Innovación Educativa** se inauguró el 25 de julio de 2019 y hace parte del Ecosistema de Innovación de Bogotá. Este espacio, por medio de herramientas digitales y tecnológicas, busca promover el desarrollo de competencias como: emprendimiento, innovación, creatividad, trabajo colaborativo, liderazgo, entre otros. Durante el año se realizaron 10 talleres sobre programación y pensamiento computacional, robótica y clases modeladas de Profuturo, beneficiando a más de 230 asistentes.

El **EnlightED** es un evento que reúne a expertos mundiales en educación, tecnología e innovación para promover debates sobre educación en la era digital; su segunda edición se llevó a cabo entre el 2 y el 4 de octubre de 2019 en Madrid, España. En Colombia, Fundación Telefónica Movistar desarrolló en simultánea, un evento donde participaron 80 personas. Se transmitió la ponencia de Niel Ferguson como uno de los ponentes principales del evento y se complementó con la charla de Ramses Gallego a nivel local. Así mismo, se desarrollaron tres talleres sobre Conecta Empleo, metodologías ágiles y robótica.

Bajo el eje de **Empleabilidad y Emprendimiento Digital** con el proyecto **Piensa en Grande** se formaron 58.270 jóvenes en 61 municipios y 13 de ellos en zonas posconflicto (21%), obteniendo un sobrecumplimiento del 125%. Este proyecto busca fortalecer y promover habilidades y competencias del S.XXI en jóvenes, incentivando su espíritu emprendedor y ayudándolos a plantear soluciones a problemáticas de su entorno.

**Piensa en Grande** se encuentra estructurado en 4 momentos, a saber, Descubrir\_me, Integrar\_me, Despertar\_me, y Proyectar\_me. En este último se presentaron 416 iniciativas a nivel nacional, con una mayor participación de los siguientes departamentos: Huila con 17% de las iniciativas, Casanare con 16% y Boyacá con 14%. Del total de las postulaciones se seleccionaron 10 para su

acompañamiento y potenciar las habilidades no cognitivas como el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, así como las habilidades cognitivas como el modelo de negocio, cronograma y estructuración de presupuesto.

Igualmente, Fundación cerró el proceso de intervención en alianza con **OIM** (Organización Internacional para las Migraciones) logrando formar a 618 jóvenes con un sobrecumplimiento de 103% sobre la meta establecida. La intervención se basó en potenciar las habilidades no cognitivas y el desarrollo de competencias para el empleo y emprendimiento. La población beneficiaria fueron jóvenes en riesgo de reclutamiento, de los cuales más de 50% fueron mujeres afrocolombianas. La presencia con este proyecto fue en 6 municipios, 2 de ellos en zonas de estabilización (33%).

De la misma forma, se impulsaron los cursos virtuales de la **Plataforma Conecta Empleo**, con los que se busca contribuir al desarrollo de habilidades y competencias requeridas para los empleos del futuro, tales como programación, ciberseguridad, *big data*, diseño web, marketing digital, entre otros. Estos contenidos tuvieron una excelente acogida, resultando en 9.873 personas beneficiadas, con sobrecumplimiento de 104%. De igual forma, en el 2019 se realizaron las pruebas piloto de los **CREO** (Servicio técnico comercial, Habilidades comerciales y Emprendimiento digital) que, a partir del 2020, harán parte de los contenidos ofrecidos en la plataforma de **Conecta Empleo**.

En el eje de **Voluntariado Corporativo** se potenciaron y focalizaron las acciones sociales de los empleados de Movistar. Durante 2019 tuvimos 2.846 voluntarios activos (114% de sobrecumplimiento) que, con sus actividades, donaron 35.399 horas y beneficiaron a 32.867 personas de los cuales 539 fueron personas en condición de discapacidad. El programa de voluntariado está lleno de actividades transformadoras y digitales, sin embargo, es importante resaltar la ejecución de la iniciativa “Zapatillas Solidarias”, un proyecto donde, por medio del atletismo, los voluntarios apoyaron el proceso de reinserción de ex habitantes de calle.

Durante 2019, el enfoque del eje de **Cultura Digital** fue realizar actividades donde el público general lograra conocer el potencial de las tecnologías en el arte, la cultura y la ciencia. Por lo tanto, se realizaron más de 8 foros y dos exposiciones interactivas, con una asistencia total de 23.128 a las actividades. Dentro de los asistentes a foros se contó con una participación de 4.023 personas de manera presencial y virtual, con contenido en educación, emprendimiento, teatro, ciencia y empoderamiento femenino.

En las exposiciones asistieron 19.105 personas, donde se resalta la Exposición **Intangibles**, una obra 100% digital en la que los asistentes pueden interactuar con obras de artistas como Picasso, Torres García, Paul Delvaux, René Magritte, Roberto Matta y Juan Gris. En esta exposición se logró una participación, solo en 2019, de más de 2.000 personas y se espera que mantenga su buena acogida hasta los primeros meses de 2020. Igualmente, se dio continuidad a Salón Voltaje, una iniciativa que expone las piezas de artistas, colombianos y extranjeros, que usen la tecnología para desarrollar sus obras.

Para Fundación Telefónica Movistar Colombia lo más importante es generar cambios sostenibles en las comunidades que interviene, de igual forma, es importante monitorear la forma en la que los beneficiarios ven e interactúan con la Fundación. Esta cerró 2019 con 23.569 seguidores en Facebook, 24.012 en Twitter y 3.335 en Instagram y otras redes sociales; adicionalmente, logró 2,6 millones de reproducciones en YouTube, 5,1 millones en Facebook y 278.000 visitantes únicos a nuestras webs.

Finalmente, Fundación Telefónica Movistar Colombia logró un cumplimiento del 121% sobre las metas totales planteadas para el año 2019, realizando una intervención cada vez más adecuada y pertinente con las necesidades del país, convirtiéndonos, de esta forma, en un referente del uso de la tecnología y las herramientas digitales para reducir las brechas y la desigualdad en Colombia.

8. Estados Financieros Consolidados

***Colombia Telecomunicaciones S.A ESP y sus Subsidiarias  
31 de diciembre 2019 y 2018 con informe de revisor fiscal***

# Índice

Informe del Revisor Fiscal .....	1
Certificación del Representante Legal y Contador Público.....	3
Estados Financieros Consolidados	
Estados de Situación Financiera Consolidados.....	4
Estados de Resultados Integrales Consolidados .....	5
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados .....	6
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados .....	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados.....	8



## Informe del Revisor Fiscal sobre los estados financieros consolidados

A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

### Opinión

He auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus subsidiarias, los cuales comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2019 y los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

En mi opinión, los estados financieros consolidados adjuntos, fielmente tomados de los registros de consolidación, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2019 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

### Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia. Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección de Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados de este informe.

Soy independiente de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus subsidiarias, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA – por sus siglas en inglés) junto con los requerimientos de ética que son aplicables a mi auditoría de los estados financieros en Colombia y he cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión de auditoría.

### Asuntos clave de la auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según mi juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en mi auditoría de los estados financieros del periodo. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de mi opinión sobre éstos, y no expreso una opinión por separado sobre esos asuntos.



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

Asunto clave de auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
<p><b>Reconocimiento de ingresos- servicios pendientes de facturar.</b></p> <p>Los ingresos por ventas y prestaciones de servicios de la Compañía y sus subsidiarias provienen principalmente de la prestación de los diversos servicios de telecomunicaciones que incluyen tráfico, cuotas periódicas por la utilización de la red, servicios móviles y digitales, internet, contenidos y otros productos y servicios. Los ingresos correspondientes a productos y servicios pueden venderse de forma separada o bien de forma conjunta en paquetes comerciales, se asignan a cada obligación de desempeño en función de la relación de los precios de venta independientes de cada componente individual con el precio comercial total del paquete, y se reconocen a medida que se satisface la obligación.</p> <p>Para aquellos ingresos cuyo ciclo de facturación no coincide con el cierre contable, se requiere por parte de la gerencia el uso de estimaciones contables para determinar el importe a reconocer por servicios que se encuentran pendientes de facturar al cierre del ejercicio. Estas estimaciones se basan en distintas fuentes de datos procesadas por los sistemas de información vigentes.</p>	<p>Hemos realizado procedimientos de auditoría con la participación de nuestros especialistas en sistemas de información sobre el proceso de reconocimiento de ingresos, entre los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento y evaluación de las políticas contables empleadas por la Gerencia en la determinación, cálculo y contabilización de los ingresos reconocidos.</li> <li>• Entendimiento del ambiente de control, evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre el proceso y los controles generales de información sobre los principales sistemas y aplicaciones que intervienen.</li> <li>• Evaluación de la razonabilidad de los criterios utilizados por la Gerencia en la estimación de los ingresos reconocidos pendientes por facturar.</li> <li>• Pruebas de detalle sobre transacciones significativas usando pruebas de muestreo y comprobando la evidencia de dichas transacciones.</li> <li>• Pruebas de detalle sobre la facturación realizada posterior al cierre del ejercicio y su concordancia con las estimaciones contables realizadas, utilizando pruebas de muestreo.</li> <li>• Comprobación de las divulgaciones incluidas en los estados financieros consolidados.</li> </ul>



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

Asunto clave de auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
	<p>Con base en los procedimientos realizados, consideramos que las estimaciones realizadas por la Gerencia son razonables en lo correspondiente al reconocimiento de ingresos por ventas y prestaciones de servicios pendientes de facturar al cierre del ejercicio.</p>
<p><b>Sistemas de información</b></p> <p>La Compañía y sus subsidiarias tiene una gran dependencia de su sistema de información contable y de su estructura de tecnología, que presentan un elevado número y variedad de aplicaciones. Durante el año finalizado al 31 de diciembre de 2019, la Compañía y sus subsidiarias han estado implementando planes de fortalecimiento de los controles generales de tecnologías de la información de algunos de los sistemas que soportan procesos relevantes sobre la información financiera.</p> <p>Un adecuado entorno de control interno sobre los sistemas y aplicaciones que forman parte de dicha estructura tecnológica es crítico para asegurar el correcto procesamiento y la integridad de la información que soporta las cifras en los estados financieros consolidados.</p> <p>El entorno de control sobre el acceso a los datos, programas y sistemas y sobre las migraciones de los sistemas; ha sido una de las áreas de mayor relevancia en nuestra auditoría, especialmente cuando se presentan cambios en los sistemas de información.</p>	<p>Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información, nuestro trabajo ha consistido en el entendimiento del entorno de control interno y la evaluación y comprobación de los controles generales de tecnologías de información relevantes sobre los aplicativos que soportan la información financiera de la Compañía y sus subsidiarias.</p> <p>Nuestros procedimientos han incluido el análisis de la efectividad de los controles sobre las migraciones de sistemas tanto en aspectos tecnológicos, como en los relacionados con la integridad de la información financiera y en la data.</p> <p>Con base en los procedimientos realizados, no hemos identificado aspectos significativos que afecten la información financiera contenida en los estados financieros consolidados</p>



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

Asunto clave de auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
<p><b>Valoración del Goodwill</b></p> <p>Una parte relevante del activo de la Compañía es el Goodwill surgido como consecuencia de las distintas adquisiciones de negocios realizadas en el tiempo. Al 31 de diciembre de 2019 tal y como se detalla en la nota 18, el valor del Goodwill asciende a \$1,372,301 millones de pesos colombianos.</p> <p>Para determinar si existe deterioro en el Goodwill, la Gerencia realiza una evaluación anual o cuando se producen cambios significativos o eventos que indiquen que el valor contable pudiera no ser íntegramente recuperable.</p> <p>Según se describe en la nota 18, la determinación del valor recuperable se realiza mediante el cálculo del valor en uso de las unidades generadoras de efectivo que tienen asociado el Goodwill, basado en los planes estratégicos aprobados por la Gerencia.</p> <p>Esto es un área relevante de nuestra auditoría ya que estamos ante un cálculo complejo que requiere del uso de un alto grado de juicio en las estimaciones de las hipótesis clave, tales como el crecimiento de ingresos, la evolución del margen operativo, el ratio de inversiones a largo plazo, la tasa de descuento, tasa riesgo país y la tasa de crecimiento terminal. Estas hipótesis pueden verse afectadas significativamente por la evolución del entorno macroeconómico, competitivo, regulatorio y tecnológico</p>	<p>Hemos realizado procedimientos de auditoría con la colaboración de nuestros expertos, sobre el proceso llevado a cabo por la Gerencia para determinar el valor recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que se asocia el Goodwill, entre los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento del ambiente de control, análisis y comprobación de controles relevantes sobre el proceso de evaluación de deterioro del Goodwill.</li> <li>• Comprobación de la consistencia de los datos utilizados en el cálculo del valor en uso con los planes estratégicos aprobados por la Gerencia.</li> <li>• Evaluación de las hipótesis clave utilizadas para la determinación del valor recuperable, para lo cual hemos efectuado pruebas de verificación de hipótesis claves según la información del mercado.</li> <li>• Evaluación de la razonabilidad de los análisis de sensibilidad definidos por la Gerencia.</li> <li>• Comprobación de las revelaciones incluidas en los estados financieros separados, de acuerdo a las normas contables aplicables.</li> </ul> <p>Con base en los procedimientos realizados, consideramos que la evaluación efectuada por la Gerencia es razonable, la estimación de las hipótesis clave se encuentran dentro de un rango razonable, y sus conclusiones sobre la valoración del Goodwill concuerdan con la información contenida en los estados financieros consolidados.</p>



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

Asunto clave de auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
<p><b>Adopción nueva norma de Arrendamiento - NIIF 16</b></p> <p>La Compañía y sus subsidiarias tienen un número muy elevado de acuerdos de arrendamiento en calidad de arrendatario de diversos activos, principalmente: torres, circuitos, inmuebles, tiendas y terrenos donde se ubican torres propias. El proyecto de implementación de los nuevos criterios en la Compañía revisten de gran complejidad y subjetividad debido a factores tales como el elevado número de contratos afectados y la diversidad de sistemas donde yacen los datos, así como la necesidad de realizar ciertas estimaciones como el plazo del contrato, en función del periodo no cancelable y de los periodos cubiertos por las opciones de renovación, la tasa de descuento con base en la tasa incremental de financiación para los plazos estimados y las garantías aplicables.</p> <p>En el ejercicio 2019, la adopción de la NIIF 16 "Arrendamientos" ha requerido por parte de la Gerencia la evaluación de su impacto en la información financiera, la actualización de los procesos de reconocimiento, la preparación del inventario de contratos y la evaluación de cuáles de ellos se entienden como contratos de arrendamiento, así como la introducción de aplicaciones informáticas adicionales. La Compañía durante el año terminado al 31 de diciembre de 2019 reconoció en los resultados del año, un menor beneficio por \$272,028 millones de pesos en la fecha de la primera aplicación por la adopción de la NIIF 16 tal como se indica en la nota 5.</p>	<p>Hemos realizado procedimientos de auditoría, con la colaboración de nuestros expertos, sobre el proceso llevado a cabo por la Gerencia para determinar el valor del ajuste contable inicial tanto para el activo como para el pasivo, entre los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento de la naturaleza de los contratos de arrendamiento celebrados por la entidad como arrendatario o arrendador, así como también de cualquier otro tipo de contratos celebrados que puedan tener un componente de arrendamiento.</li> <li>• Comprobación del plan preliminar de la administración y su justificación para utilizar los diversos recursos prácticos disponibles para su implementación.</li> <li>• Evaluación de los ajustes al aplicativo de activos fijos para la administración y control de los contratos de arrendamientos de bienes y para el cálculo de la depreciación.</li> <li>• Pruebas de detalle para revisar los términos y condiciones de los contratos de la entidad (contratos de arrendamiento u otros contratos que pueden contener componentes de arrendamiento) con el objeto de analizar el impacto de la NIIF 16 en los estados financieros consolidado, utilizando pruebas de muestreo.</li> <li>• Comprobación de las revelaciones incluidas en los estados financieros consolidado de acuerdo a la normativa aplicable.</li> </ul> <p>Con base en los procedimientos realizados, no hemos identificado aspectos significativos que afecten la información financiera contenida en los estados financieros consolidados.</p>



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

### **Responsabilidades de la administración y de los responsables de la dirección de la Entidad sobre los estados financieros consolidados**

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, y por el control interno que la administración consideró necesario para que la preparación de estos estados financieros consolidados esté libre de error material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Entidad de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el principio de negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la administración tiene la intención de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien que no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

Los responsables de la dirección de la Entidad son responsables por la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

### **Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados**

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de error material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia siempre detecte un error material cuando éste exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplico mi juicio profesional y mantengo una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

- Identifico y valoro los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error; diseño y aplico procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos; y obtengo evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P

También:

- Evalúo lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las correspondientes revelaciones efectuadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluyo sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser un negocio en marcha.
- Evalúo la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunico a los responsables de la dirección de la Entidad, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifique en el transcurso de la auditoría.

También proporcioné a los responsables de la dirección de la Entidad una declaración de que he cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y he comunicado a ellos acerca de todas las relaciones que se puede esperar razonablemente que pudiesen afectar mi independencia y, en caso de presentarse, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables de la dirección de la Entidad, determiné las que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones claves de la auditoría. Describo esas cuestiones en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determine que una cuestión no se debería comunicar en mi informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios del interés público de la misma

Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 80661-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores Ltda.  
21 de febrero de 2020

## Certificación del Representante Legal y Contador Público

A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

21 de febrero de 2020

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. (en adelante "la Empresa") certificamos que para la emisión del Estado de Situación Financiera Consolidado al 31 de diciembre de 2019 y del Estado de Resultados Integrales Consolidado, Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado y el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado por el año terminado en esa fecha, que conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras han sido tomadas fielmente de los libros de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus subsidiarias. Dichas afirmaciones explícitas e implícitas son las siguientes:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros consolidados de la Empresa y sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2019, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados financieros consolidados se han realizado durante el año terminado en esa fecha.
2. Todos los hechos económicos realizados por la Empresa y sus subsidiarias, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2019, han sido reconocidos en los estados financieros consolidados.
3. Los activos representan el potencial de producir beneficios económicos (derechos) y los pasivos representan la obligación de transferir el recurso económico (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa y sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2019.
4. Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia - (NCIF).
5. Todos los hechos económicos que afectan la Empresa y sus subsidiarias han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros consolidados.

  
Fabian Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61851-T

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS  
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADOS  
31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	Al 31 de diciembre de	
		2019	2018
		(COP\$000)	
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes:</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	6	411.083.341	123.696.866
Activos financieros	7	72.311.618	191.691.761
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	8	1.005.467.603	1.008.569.401
Gastos pagados por anticipado	9	179.613.852	111.648.316
Activo contractual	10	25.345.441	31.480.035
Inventarios	11	197.129.274	189.869.531
Impuestos y administraciones públicas	12	387.944.894	224.298.047
Activos mantenidos para la venta	13	134.566.415	-
<b>Total activos corrientes</b>		<b>2.413.462.438</b>	<b>1.881.253.957</b>
<b>Activos no corrientes:</b>			
Activos financieros	7	31.022.891	11.031.991
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	8	132.901.742	158.261.570
Gastos pagados por anticipado	9	168.804.209	151.621.057
Activo contractual	10	84.986	167.739
Activos por derechos de uso	14	619.920.941	-
Propiedades, planta y equipo	15	5.088.524.608	4.984.366.349
Propiedades de inversión	16	7.542.910	6.886.439
Intangibles	17	1.761.923.054	2.135.779.889
Goodwill	18	1.372.301.565	1.372.301.565
Impuestos diferidos	12	1.680.411.370	1.865.723.965
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>10.863.438.276</b>	<b>10.686.140.564</b>
<b>Total activos</b>		<b>13.276.900.714</b>	<b>12.567.394.521</b>
<b>Pasivos</b>			
<b>Pasivos corrientes:</b>			
Obligaciones financieras	19	410.047.634	347.175.021
Proveedores y cuentas por pagar	20	1.781.446.479	1.568.249.082
Pasivo contractual	10	84.001.127	80.343.993
Impuestos y administraciones públicas	12	118.144.838	105.306.962
Pasivos diferidos	21	3.898.693	4.137.834
Provisiones y pasivo pensional	22	166.619.657	197.555.544
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>2.564.158.428</b>	<b>2.302.768.436</b>
<b>Pasivos no corrientes:</b>			
Obligaciones financieras	19	3.636.024.497	3.220.864.936
Proveedores y cuentas por pagar	20	147.718.687	172.388.215
Pasivo contractual	10	47.439.744	55.325.402
Pasivos diferidos	21	12.068.444	14.871.074
Provisiones y pasivo pensional	22	256.198.214	249.038.239
<b>Total pasivos no corrientes</b>		<b>4.099.449.586</b>	<b>3.712.487.866</b>
<b>Total pasivos</b>		<b>6.663.608.014</b>	<b>6.015.256.302</b>
<b>Total patrimonio, atribuible a participaciones controladoras</b>	23	<b>6.613.291.997</b>	<b>6.544.232.913</b>
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras		703	7.905.306
<b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b>		<b>13.276.900.714</b>	<b>12.567.394.521</b>

Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

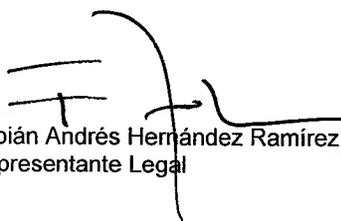
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Año terminado el 31 de diciembre de		
	2019	2018	
	(COP\$000)		
Ingresos de operación:			
Ingresos provenientes de contratos con clientes	24	5.159.181.123	5.116.335.172
Otros ingresos de operación	25	531.833.024	354.331.022
		<b>5.691.014.147</b>	<b>5.470.666.194</b>
Costos y gastos de operación	26	(3.776.202.960)	(3.636.794.946)
<b>Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones</b>		<b>1.914.811.187</b>	<b>1.833.871.248</b>
Depreciaciones y amortizaciones	27	(1.422.459.493)	(1.349.104.547)
<b>Resultado operacional</b>		<b>492.351.694</b>	<b>484.766.701</b>
Gasto financiero, neto	28	(289.416.191)	(308.330.013)
<b>Resultado antes de impuestos</b>		<b>202.935.503</b>	<b>176.436.688</b>
Impuesto sobre la renta y complementarios	12	(179.504.673)	212.475.271
<b>Utilidad neta del año</b>		<b>23.430.830</b>	<b>388.911.959</b>
<b>Utilidad atribuibles a:</b>			
Participaciones controladoras		23.437.040	394.278.730
Participaciones no controladoras		(6.208)	(5.366.771)
<b>Utilidad neta del año</b>		<b>23.430.832</b>	<b>388.911.959</b>
<b>Otros resultados integrales:</b>			
<b>Partidas que se reclasifican al estado de resultados</b>			
Valoración de instrumentos derivados de cobertura		19.804.132	(24.996.894)
Resultados actuariales por beneficios post- empleo		136.433	(14.495.166)
		<b>19.940.565</b>	<b>(39.492.060)</b>
<b>Partidas que no se reclasifican al estado de resultados</b>			
Revaluación de bienes inmuebles.		174.058.648	(7.159)
<b>Otros resultado integral</b>		<b>193.999.213</b>	<b>(39.499.219)</b>
<b>Resultado integral del año</b>		<b>217.430.045</b>	<b>349.412.740</b>
<b>Otro resultado integral atribuible a:</b>			
Participaciones controladoras		193.998.689	(39.285.382)
Participaciones no controladoras		524	(213.837)
<b>Otro resultado integral del año</b>		<b>193.999.213</b>	<b>(39.499.219)</b>

Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

  
Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

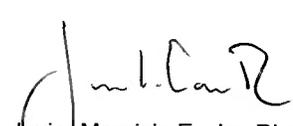
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reservas	Otros instrumentos de patrimonio	Superávit de revaluación y derivados de cobertura	Resultado	Resultados acumulados	Participaciones no controladoras	Total patrimonio	
						obligaciones en beneficios post-empleo				
(COP\$000)										
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	599.612.227	1.972.731	(5.331.209.525)	6.395.321.415	9.331.568	6.404.652.983
Ajuste por la adopción de NIIF 9 y NIIF 15	-	-	-	-	-	-	(59.001.726)	(59.001.726)	(254.535)	(59.256.261)
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	599.612.227	1.972.731	(5.390.211.251)	6.336.319.689	9.077.033	6.345.396.722
Cupón de instrumentos de patrimonio perpetuos (Nota 23)	-	-	-	-	-	-	(122.604.425)	(122.604.425)	-	(122.604.425)
Efectos de consolidación	-	-	-	-	-	-	(25.462.584)	(25.462.584)	-	(25.462.584)
Impactos asignación en combinación	-	-	-	-	-	-	1.200.723	1.200.723	-	1.200.723
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	394.278.730	394.278.730	(5.366.771)	388.911.959
Transacciones con participaciones no controladoras y otros	-	-	-	-	-	-	-	-	4.195.043	4.195.043
Traslados (Nota 23)	-	-	-	-	(122.961.172)	-	122.961.172	-	-	-
Otro resultado integral del año	-	-	-	-	(25.004.053)	(14.495.166)	-	(39.499.219)	-	(39.499.219)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	451.647.002	(12.522.435)	(5.019.837.635)	6.544.232.914	7.905.305	6.552.138.219
Cupón de instrumentos de patrimonio perpetuos (Nota 23)	-	-	-	-	-	-	(140.816.313)	(140.816.313)	-	(140.816.313)
Reserva de consolidación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	23.437.040	23.437.040	(6.208)	23.430.832
Transacciones con participaciones no controladoras y otros	-	-	-	-	-	-	(7.560.857)	(7.560.857)	(7.898.394)	(15.459.251)
Traslados (Nota 23)	-	-	-	-	(116.317.899)	-	116.317.899	-	-	-
Otro resultado integral del año	-	-	-	-	193.862.780	136.433	-	193.999.213	-	193.999.213
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	529.191.883	(12.386.002)	(5.028.459.866)	6.613.291.997	703	6.613.292.700

Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

  
Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

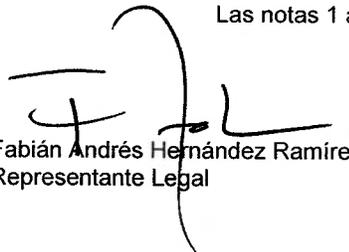
  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

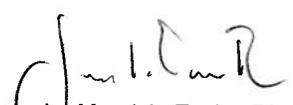
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Flujos de efectivo neto originado en actividades de operación</b>		
Efectivo recibido de clientes	5.893.241.868	5.750.585.792
Efectivo pagado a proveedores y otras cuentas por pagar	(4.463.062.989)	(3.809.482.625)
Intereses netos pagados y otros gastos financieros	(241.030.139)	(370.662.385)
Impuestos directos pagados	(207.154.241)	(213.336.604)
Autoretenciones sobre el impuesto sobre la renta	(133.224.471)	(180.185.509)
Intereses pagados por arrendamientos financieros	(21.086.108)	-
<b>Efectivo neto provisto por actividades de operación</b>	<b>827.683.920</b>	<b>1.176.918.669</b>
<b>Flujos de efectivo neto provisto por (usado en) actividades de inversión</b>		
Cobros por venta de bienes muebles e inmuebles	855.385.756	224.061.329
Pagos por inversiones en sociedades	(14.973.984)	-
Cobros por inversiones financieras temporales	-	523.838
Pagos por inversiones en planta y equipo e intangibles	(782.434.341)	(796.790.268)
<b>Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de inversión</b>	<b>57.977.431</b>	<b>(572.205.101)</b>
<b>Flujos de efectivo neto usado en actividades de financiación</b>		
Nueva deuda financiera	328.672.804	204.930.841
Cobros por cobertura de tipo de cambio	136.020.765	86.396.095
Pago deuda financiera	(1.238.861.609)	(966.111.427)
Emisión de bono local	500.000.000	-
Pago cupón instrumentos de patrimonio perpetuo	(140.816.313)	(122.604.425)
Pagos por arrendamiento financiero	(183.290.523)	-
<b>Efectivo neto usado en actividades de financiación</b>	<b>(598.274.876)</b>	<b>(797.388.916)</b>
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo	<b>287.386.475</b>	<b>(192.675.348)</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1	123.696.866	316.372.214
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31</b>	<b>411.083.341</b>	<b>123.696.866</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1</b>	<b>123.696.866</b>	<b>316.372.214</b>
Efectivo, caja y bancos	95.291.295	214.421.757
Inversiones temporales	28.405.571	101.950.457
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31</b>	<b>411.083.341</b>	<b>123.696.866</b>
Efectivo, caja y bancos	360.188.831	95.291.295
Inversiones temporales	50.894.510	28.405.571

Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

  
Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2020)

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

---

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**a) Ente Económico**

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. (en adelante “la Empresa”), fue constituida como sociedad comercial anónima por acciones en Colombia mediante Escritura Pública No. 1331 del 16 de junio de 2003 con una duración hasta el 31 de diciembre de 2092 y con domicilio principal en Bogotá D.C. ubicada en la transversal 60 No.114 A 55. La Empresa cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables, siendo así catalogada como una empresa de servicios públicos (E.S.P.).

La Empresa tiene por objeto social principal, la organización, operación, prestación, provisión, explotación de las actividades, redes y los servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía pública básica conmutada local, local extendida y de larga distancia nacional e internacional, servicios móviles, servicios de telefonía móvil celular en cualquier orden territorial, nacional o internacional, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales en sus diferentes modalidades, servicios de televisión en todas sus modalidades incluyendo televisión por cable, servicios de difusión, tecnologías inalámbricas, video, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas y públicas de telecomunicaciones y operaciones totales de sistemas de información, servicios de provisión y/o generación de contenidos y aplicaciones, servicios de información y cualquier otra actividad, producto o servicio calificado como de telecomunicaciones, y/o de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tales como, recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes, incluidas sus actividades complementarias y suplementarias, dentro del territorio nacional y en el exterior y en conexión con el exterior, empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. Así mismo, la Empresa podrá desarrollar las actividades comerciales que han sido definidas en sus estatutos sociales.

La Empresa, el 27 de septiembre de 2017, adquirió la participación accionaria mayoritaria de las sociedades Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E.S.P. equivalente al 99,99% y 99,97%, respectivamente. De esta manera, Telefónica S. A., adquirió el control de estas sociedades a través de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y los días 9 y 8 de noviembre de 2017 se registró la mencionada situación de control en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Barranquilla, respectivamente. El 9 de abril de 2018 la Empresa registró en la Cámara de Comercio la situación de Grupo Empresarial de la Empresa, la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E. S. P. con la controlante Telefónica S. A.

Las sociedades Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E.S.P. son propietarias del 100% de las acciones de la sociedad Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. – “Optecom”. La situación de control frente a Optecom se predica de Telefónica S.A., quien la registró ante la Cámara de Comercio de Barranquilla el 8 de noviembre de 2018.

**Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. – “Telebucaramanga”**

La Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. – “Telebucaramanga” (antes Empresas Públicas de Bucaramanga S. A. E.S.P.), fue constituida el 21 de noviembre de 1972 por Acuerdo 51 del Concejo de Bucaramanga. De acuerdo con la escritura pública número 1435 del 23 de mayo de 1997, es una Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones regulada en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás normas que regulan estos servicios. El término de duración de la empresa es indefinido. La dirección registrada como domicilio y oficina principal es Calle 36 No 14 -71 (Bucaramanga – Colombia).

El objeto social de “Telebucaramanga” es la prestación de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones, telemática y demás actividades complementarias, de valor agregado, derivadas y/o afines de tales servicios, realizar alianzas estratégicas, asociaciones compartidas, celebrar convenios y contratos administrativos, comercializar servicios prestados por terceros, realizar actividades de administración, comercialización y explotación de bienes e inmuebles y participar en licitaciones Públicas.

**Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. - “Metrotel”**

La Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. - “Metrotel”, fue establecida de acuerdo con las leyes colombianas el 9 de mayo de 1994 como sociedad anónima, mediante la Escritura Pública No. 1.586 de la Notaría 5ta de Barranquilla. El término de duración de la empresa expira el 12 de enero de 2028. La dirección registrada como domicilio y oficina principal es Calle 74 No. 57-35 (Barranquilla – Colombia).

El objeto social principal de Metrotel consiste en la prestación y operación de todo tipo de servicios, autorizaciones y concesiones de telecomunicaciones, incluyendo el estudio, diseño, construcción, montaje, instalación, mejoramiento, conservación, arrendamiento, administración y operación de servicios y redes de telecomunicaciones

#### **Empresa Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S – “Optecom”**

La Empresa Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S – “Optecom” fue constituida de acuerdo con las leyes colombianas el 22 de octubre de 2013 como sociedad por acciones simplificada (S. A. S.). El término de duración de la empresa es indefinido, la dirección registrada como domicilio y oficina principal es Vía 40 No. 73-290 Oficina 409 (Barranquilla – Colombia)

El objeto social principal consiste en la realización de una o varias de las actividades previstas en la Ley 1341 de 2009, para los proveedores de redes y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás actividades propias y complementarias del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### **b) Laudo Arbitral – Reversión de Infraestructura de Bienes de Telefonía Celular**

La Empresa se acogió al régimen de habilitación general el 28 de noviembre de 2013, dándose por terminados los contratos de concesión para la telefonía móvil celular y solicitando la renovación de los permisos para utilizar el espectro asociado a dichos servicios, por lo que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) emitió una resolución en marzo de 2014, para renovar las licencias de las bandas de 850 MHz a 1900 MHz por 10 años adicionales.

En el contexto de la liquidación de los contratos de concesión, se discutió sobre la reversión de ciertos activos afectos a la prestación de servicios de voz móvil (distintos de las frecuencias de radio) y su ámbito de aplicación dado que las concesiones se ejecutaron teniendo en cuenta lo previsto en el Artículo 4 de la Ley 422 de 1998 y el Artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 que preveían que la reversión sería únicamente de las frecuencias y ese había sido el entendimiento entre las partes y si bien se emitió la Sentencia C-555 de 2013 que declaró la exequibilidad condicionada de dichas disposiciones, también se ordenó la revisión de lo previsto en el marco jurídico de los contratos. Las discusiones sobre el asunto finalizaron sin acuerdo en febrero de 2016 y el MinTIC convocó al Tribunal de Arbitramento, de acuerdo con el contrato de concesión.

El 25 de julio de 2017 se le notificó a la Empresa, entidad participada en un 67,5% por Telefónica y en un 32,5% por la Nación Colombiana, y a otra operadora de telecomunicaciones el laudo arbitral emitido en el arbitraje iniciado por el MinTIC. Dicho laudo arbitral no resultó favorable a las co-demandadas y como consecuencia la Empresa realizó un pago por la suma de \$1.651.012 millones el 29 de agosto de 2017, cumpliendo con los términos y plazo establecido en el laudo arbitral y reservándose el derecho de ejercer las acciones y recursos judiciales a su alcance. Esta compensación económica por la reversión de activos establecida en el laudo arbitral fue integrada como un mayor valor de la licencia vigente al ser un costo necesario e ineludible para poder seguir haciendo uso de ella y, por tanto, continuar con la prestación del servicio. (Nota 17).

El 18 de agosto de 2017 la Empresa presentó recurso de anulación, para impugnar el laudo arbitral ante el Consejo de Estado de Colombia, el máximo tribunal de lo contencioso-administrativo, el cual fue desestimado mediante Sentencia de 24 de mayo de 2018. Adicionalmente, el 18 de diciembre de 2017, se presentó una acción constitucional (acción de tutela), con el fin de proteger sus derechos constitucionales comprometidos por el laudo arbitral. El 15 de marzo de 2018, la acción constitucional fue denegada, contra dicha decisión Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. presentó recurso de impugnación contra dicho fallo el 18 de abril de 2018, el cual fue desestimado el 24 de mayo de 2018. Finalmente, el 26 de noviembre, la Corte Constitucional anunció que no había seleccionado la acción constitucional (acción de tutela) para su revisión, con lo cual se da por finiquitada dicha instancia.

#### **c) Modificación Acuerdo Marco de Inversión**

El 18 de septiembre de 2017 se suscribió la Modificación No. 2 al Acuerdo Marco de Inversión vigente entre los accionistas, el cual modificó el derecho de salida de los accionistas actuales (la Nación) en los siguientes términos:

1. La Nación colombiana podía, en cualquier momento, ofrecer a Telefónica todas o parte de sus acciones y ésta estaría obligada a adquirirlas (directamente o a través de alguna de sus filiales) siempre que Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. haya tenido un crecimiento del EBITDA inferior al 5,75% en los periodos de medición, y siempre que durante los doce (12) meses siguientes a la fecha de las Asambleas Ordinarias en las que se realice la medición, se dé, al menos, una de las siguientes situaciones: 1) que Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. haya hecho pagos al Asociado Estratégico de Brand Fee o cualquier otro tipo de pago al Asociado Estratégico por el uso de las marcas del mismo; o 2) decrete y/o pague dividendos con el voto afirmativo del Asociado Estratégico. Este derecho expiró el 22 de marzo de 2019.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

2. La Nación puede vender, transferir, pignorar, gravar, entregar en usufructo o enajenar mediante cualquier mecanismo legal permitido, todas o parte de las acciones de su propiedad. Si, como consecuencia de lo anterior, la participación de la Nación se reduce por debajo del 13%, antes del perfeccionamiento de la transferencia, se modificarán los estatutos de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. para reflejar la terminación del Acuerdo Marco de Inversión y los privilegios de la Nación contenidos en los estatutos.
3. En cualquier momento, la Nación podrá exigir que el Asociado Estratégico vote a favor la decisión de inscribir las acciones de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. en el mercado público de valores colombiano. Lo anterior, no conlleva la obligación para Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. de hacer una emisión de acciones, ni tampoco la obligación para el Asociado Estratégico de vender ninguna de sus acciones.

Si, como consecuencia del ejercicio del derecho de salida de la Nación, un tercero que no sea Entidad Pública adquiere una participación accionaria igual a la participación de la Nación a la fecha de iniciarse el respectivo proceso de transmisión, menos cualquier participación que fuese adquirida por miembros del sector solidario en un proceso regido por la Ley 226 de 1995, siempre que dicha participación no sea menor del 25% del capital de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P.: i) el Acuerdo Marco de Inversión terminará sin necesidad de manifestación alguna y ii) si el tercero que adquiere la participación, mantiene una participación accionaria igual a la participación de la Nación a la fecha de iniciarse el respectivo proceso de transmisión, menos cualquier participación que fuese adquirida por miembros del sector solidario en un proceso regido por la Ley 226 de 1995, siempre que dicha participación no sea menor del 25% del capital de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P., el Asociado Estratégico suscribirá, con dicho tercero, un nuevo acuerdo marco de inversión.

**d) Decisión de la Nación de enajenar las acciones de su propiedad en Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.**

En la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2018, la Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público, comunicó a los accionistas la intención de enajenar su participación accionaria en los mercados nacionales e internacionales y, se aprobó: (i) la inscripción permanente de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia, así como, (ii) la desmaterialización de los títulos de las acciones.

El 20 de abril de 2018 se celebró Asamblea Extraordinaria de Accionistas en la cual se aprobó la reforma de los estatutos sociales de la Empresa para reflejar la desmaterialización de los títulos de las acciones e incorporar algunas disposiciones del Código País (recomendaciones gubernamentales encaminadas a elevar los estándares y prácticas corporativas).

El 30 de abril de 2018 la Empresa solicitó a la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, la inscripción permanente de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y sus acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE la cual fue autorizada mediante resolución del 10 de mayo de 2018.

Con ocasión de la inscripción de la Empresa en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE, a partir del 23 de mayo de 2018, la Empresa está sometida al control de la Superintendencia Financiera de Colombia y por tanto, deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Título Cuarto Artículos 5.2.4.1.2 y 5.2.4.1.3 del Decreto Único 2555 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así mismo, está obligada a presentar estados financieros separados y consolidados que incluyen las participaciones en sociedades subsidiarias.

El 23 de mayo de 2018 la Empresa solicitó la inscripción de sus acciones en la Bolsa de Valores de Colombia -BVC- sujeta a dos condiciones suspensivas consistentes en: (i) la publicación del aviso de oferta a los destinatarios de las condiciones especiales de la Ley 226 de 1995 por parte de la Nación, y (ii) la expedición por parte de la BVC de un pronunciamiento confirmando que la publicación del primer aviso de oferta pública al sector solidario por parte de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público constituye el cumplimiento definitivo de los requisitos establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo 1.3.3.2 del Reglamento General de la BVC relativos al porcentaje accionario en cabeza de personas distintas a aquellas que conforman un mismo beneficiario real y al número mínimo de accionistas. La solicitud fue aprobada por la BVC, en la misma fecha, a través de comunicación escrita.

El 2 de agosto de 2018, la Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en su calidad de accionista de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., publicó un aviso de oferta pública de las acciones de su propiedad en la Empresa al sector solidario, de conformidad con la Ley 226 de 1995.

Con la publicación de dicho aviso de oferta pública y del pronunciamiento de la BVC de fecha 23 de mayo de 2018, se cumplieron las condiciones suspensivas previamente determinadas para la inscripción de las acciones ordinarias de la Empresa, las cuales se encuentran, por tanto, inscritas en la BVC a partir del 02 de agosto de 2018, inscripción que produce todos los efectos legales que se derivan de esta circunstancia.

En consecuencia, se dio cumplimiento definitivo a los requisitos establecidos en los Numerales 1 y 2 del Artículo 1.3.3.2 del Reglamento General de la BVC relativos al porcentaje accionario en cabeza de personas distintas a aquellas que conforman un mismo beneficiario real y al número mínimo de accionistas.

La vigencia del Programa de Enajenación es de un año a partir del 13 de julio de 2018. La Nación podrá prorrogar el termino hasta por un año más, suspenderlo o terminarlo anticipadamente. La Nación no prorrogó la vigencia del Programa de Enajenación.

**e) Programa de enajenación de acciones ordinarias que el Área Metropolitana de Barranquilla posee en Metrotel S. A. E.S.P.**

Mediante el Acuerdo Metropolitano No. 005-18 del día 19 del mes de septiembre del año 2018, la Junta Metropolitana autorizó al director del Área Metropolitana de Barranquilla vender 512,098,849 acciones que posee en la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S.A.E.S.P. - Metrotel, equivalentes al 10,20% del capital suscrito y pagado de dicha sociedad.

En desarrollo del Programa de Enajenación de Acciones de Metrotel y conforme lo establecido en su Reglamento, mediante Resolución No. 116-19 del 30 de abril de 2019, se adjudicaron durante la primera fase 1.041.371 acciones ordinarias de Metrotel a destinatarios de condiciones especiales y mediante Resolución No. 172 del 28 de junio de 2019, se adjudicaron durante la segunda etapa del programa de enajenación 511.057.478 acciones ordinarias de Metrotel a Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P por un valor de \$14.973.984, los cuales fueron pagados por la Empresa conforme lo establecido en el reglamento de enajenación, esto es, un primer pago el 14 de junio de 2019 por la suma de \$7.875.449 y un segundo pago el 27 de junio de 2019 por la suma de \$7.098.535 por las acciones remanentes. La inscripción en el Libro de Registro de Acciones y la expedición del título accionario a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. se realizó el 15 de julio de 2019.

**f) Integración Filiales y Proceso de Fusión**

Con el pago anticipado del contrato de explotación con el Parapat en 2017 y la trasferencia a la Empresa de las acciones que éste tenía en la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. – las Filiales, desde el cuarto trimestre de 2017, Colombia Telecomunicaciones ha logrado con las Filiales: (i) la integración operativa sin afectar el servicio; (ii) la gestión integral de procesos, (iii) la unificación de la marca y la oferta y (iv) sinergias importantes.

El próximo paso que se estima realizar es la integración jurídica. Para ello, se han adelantado las siguientes actividades:

- (i) En la Junta Directiva No. 128 de junio 12 de 2019, la Dirección de la Empresa planteo realizar una fusión por absorción mediante la cual Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. absorberá a la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y la Junta Directiva decidió:
- Proponer a la Asamblea General de Accionistas de la Empresa para su consideración y posterior aprobación, la fusión mediante la cual la Empresa absorberá a la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S.A.E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P., previa culminación de los procesos de valoración independiente y de preparación de estados financieros de propósito especial, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y corporativas a que haya lugar.
  - Ordenar a la administración realizar todos los actos requeridos para llevar a cabo la reunión de la Asamblea de Accionistas, así como todos aquellos actos tendientes al perfeccionamiento de la fusión.
- (ii) En reuniones extraordinarias celebradas los días 28, 29 y 30 de agosto de 2019, respectivamente, las Asambleas Generales de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (Metrotel) y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P. (Telebucaramanga), aprobaron el Compromiso de Fusión por absorción, en virtud del cual Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., como Sociedad Absorbente, absorberá a (i) Metrotel y (ii) Telebucaramanga, como Sociedades Absorbidas, tal como consta en el acta No. 66 de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., el acta No. 046 de Metrotel y el acta No. 52 de Telebucaramanga.

(iii) El 9 de octubre de 2019 se realizó la Asamblea General de Tenedores de Bonos Ordinarios de la Empresa, en la cual se aprobó la operación de fusión entre Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y las compañías Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P. y Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P., con el cumplimiento de las mayorías especiales establecidas en los artículos 6.4.1.1.22 y 6.4.1.1.42 del Decreto 2555 de 2010. Conforme las aprobaciones otorgadas por parte de las Asambleas Generales de Accionistas de la Sociedad Absorbente y las Sociedades Absorbidas, así como de la Asamblea de Tenedores de Bonos Ordinarios de la emisión realizada por Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. en mayo de 2019, la Empresa presentó el 9 de octubre de 2019 ante la Superintendencia Financiera de Colombia, la solicitud de autorización para llevar a cabo la fusión por absorción de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y las Sociedades Absorbidas.

**g) Emisión de Bonos Ordinarios**

La Asamblea General de Accionistas, en reuniones del 1 y 28 de marzo de 2019, autorizó una emisión de Bonos Ordinarios por hasta quinientos mil millones de pesos (COP\$500.000.000) y delegó en la Junta Directiva de la Empresa la aprobación del Reglamento de Emisión y Colocación.

La Junta Directiva de la Empresa, en reunión del día 5 de abril de 2019, aprobó el reglamento de emisión y colocación de bonos y la inscripción de la emisión en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia.

Conforme lo autorizado, el Grupo realizó el 29 de mayo de 2019 una emisión de bonos ordinarios en el mercado de capitales local, logrando adjudicar el 100% del valor total de la emisión, \$500 mil millones en dos series: i) a 5 años en tasa fija y ii) a 10 años indexado a IPC, con una proporción de 70% y 30% respectivamente. Con el resultado de la emisión se consiguieron los objetivos de ampliar la vida media de la deuda, conseguir tasas de financiamiento competitivas e inferiores a la deuda sujeta a reemplazar, diversificar las fuentes de financiamiento y empezar a construir una relación de largo plazo con el mercado de capitales local.

**2. OPERACIONES**

**Principales Aspectos Regulatorios**

**a) Autoridades Sectoriales**

Las autoridades sectoriales con las cuales la Empresa tiene vínculos a nivel regulatorio, de inspección y vigilancia son entre otros; i) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – (en adelante MINTIC); ii) Comisión de Regulación de Comunicaciones – en adelante CRC iii) Agencia Nacional del Espectro – ANE; iv) Superintendencia de Industria y Comercio y v) Superintendencia Financiera de Colombia – SFC.

**b) Régimen del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Mediante la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 se definen principios y conceptos aplicables a las sociedades de la Información y la Organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones, se establece el marco general para la formulación de las políticas públicas en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de dichas tecnologías, produciéndose una transformación en el sector de telecomunicaciones como consecuencia de la evolución en las tendencias tecnológicas y de mercado, dando paso a un sector más amplio que involucra el uso y apropiación de las TIC en todos los temas de la Empresa.

A su vez, esta norma fue reformada por la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, que moderniza el sector de las TIC, distribuye competencias, y crea un regulador único. El artículo 10 de la Ley 1978 establece el régimen de habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión por suscripción; esta habilitación se entiende surtida formalmente, cuando el interesado se inscribe en el registro TIC, dispuesto por el Artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, del mismo modo este artículo mantiene, para los servicios de telecomunicaciones, su condición de servicios públicos a cargo del Estado.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 1341 de 2009, el uso del espectro requiere permiso previo, expreso y otorgado por el MINTIC, igualmente, conforme lo dispuesto en el Artículo 13, el otorgamiento o renovación del permiso para utilizar un segmento del espectro radioeléctrico dará lugar al pago, a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a cargo del titular del permiso, de una contraprestación cuyo importe fue fijado mediante la Resolución 290 de 2010, modificada por la Resolución 2877 del año 2011, del MINTIC.

El Artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 establece el régimen de transición para las empresas establecidas al momento de expedición de la Ley, señalando que respetará sus títulos habilitantes (concesiones, licencias, permisos, autorizaciones) hasta por el término de su duración y bajo las condiciones previstas en sus regímenes particulares. Adicionalmente, establece que dichos operadores podrán acogerse al régimen de habilitación general lo cual les genera el derecho a renovar los permisos para uso del espectro por una sola vez, luego de lo cual resultará aplicable el régimen general de renovación de permisos a las telecomunicaciones, previsto en el Artículo 11 de la citada Ley. Este régimen de transición se aplica también a los operadores de televisión por suscripción que quieran acogerse al régimen de habilitación general para prestar ese servicio, de acuerdo con el art. 32 de la Ley 1978 de 2019.

A las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo, lo establecido en los Artículos 4 sobre carácter esencial, 17 sobre naturaleza jurídica de las empresas, 24 sobre el régimen tributario y el título tercero, Artículos 41, 42 y 43 sobre el régimen laboral, garantizando los derechos de asociación y negociación colectiva y los derechos laborales de los trabajadores.

En todo caso, se respetará la naturaleza jurídica de las empresas prestatarias de los servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, como Empresa de Servicio Público (E.S.P).

### **c) Habilitaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones**

Desde el 8 de noviembre de 2011, la Empresa se encuentra habilitada de manera general para proveer redes y servicios de telecomunicaciones. En relación con la prestación del servicio de telefonía móvil celular el 28 de noviembre de 2013, se presentó la manifestación de acogimiento al Régimen de Habilitación General, en los términos de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 2044 de 2013, y como consecuencia se terminaron los contratos de concesión que habilitaban la prestación de ese servicio; del mismo modo se realizó la modificación del registro TIC correspondiente, el cual según correo recibido por el Ministerio de TIC, quedó aprobado el 17 de diciembre de 2013, fecha a partir de la cual se aplica el nuevo régimen de habilitación general y se generó el derecho a la renovación de los permisos de uso de espectro en los términos de su título habilitante, permisos y autorizaciones hasta el 28 de marzo de 2014, lo cual ocurrió con la expedición de la Resolución 597 de 2014, la cual quedó en firme el 31 de marzo de 2014. A través de dicha resolución se renovó el permiso para el uso del espectro en las bandas 835.020 MHz a 844.980 MHz, 846.510 MHz a 848.970, 880.020 a 889.980 MHz, 891.510 MHz a 893.970 MHz, 1870 MHz a 1877,5 MHz y 1950 MHz a 1957,5 hasta el 28 de marzo de 2024.

La Empresa cuenta con permiso para prestar servicios móviles con 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz adjudicados de acuerdo con las condiciones del proceso previsto en la Resolución 1157 de 2011. Con esta asignación, la Empresa cuenta con un total de 55 MHz de espectro para prestar servicios móviles distribuidos de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900 y 25 MHz en la banda 850. La duración del permiso otorgado en 2011, para el uso de 15 MHz en la banda 1900 es de 10 años contados a partir del 20 de octubre de 2011.

Del mismo modo, en el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2013, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

### **d) Concesión Televisión**

La Empresa contaba con el contrato de concesión No. 17 de enero de 2007 otorgado por la Comisión Nacional de Televisión – hoy liquidada, el cual fue prorrogado a través del otro si No. 3 el 22 de febrero de 2017 por 10 años más, por la Autoridad Nacional de Televisión – hoy en liquidación. El objeto de esta concesión era operar y explotar el servicio de televisión satelital (DBS) o televisión directa al hogar (DTH), así como la comercialización e instalación de equipos de recepción de señales provenientes de un segmento espacial y recaudo de los derechos.

Con posterioridad, la Ley 1978 de 2019 en su artículo 39 suprimió y liquidó la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV a partir de su vigencia. Desde la fecha, todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos son ejercidas por la CRC; las demás funciones de inspección, vigilancia y control son ejercidas por el MINTIC. Así mismo, las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor son ejercidas por la SIC, con excepción de las expresamente asignadas en la norma comentada.

El 26 de julio de 2019, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. le manifestó al MINTIC el interés por acogerse al régimen de habilitación general para prestar el servicio de televisión por suscripción, como lo permitía el artículo 32 de la Ley 1978 de 2019. Esto implica que el contrato de concesión con la ANTV (en liquidación) se terminó anticipadamente y a partir de esa fecha a la Empresa le aplica el régimen de contraprestaciones de telecomunicaciones de 2.2% de los ingresos brutos, en lugar del de televisión por suscripción de aproximadamente 4.5% de los ingresos brutos.

La licencia para prestar Internet Protocol Television (IPTV) ahora es el registro TIC, que administra el MINTIC y le permite a la Empresa prestar el servicio en neutralidad tecnológica, tanto por Direct to Home (DTH) como por cable Internet Protocol Television (IPTV).

**e) Interconexión**

De acuerdo con la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes deben permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones a cualquier proveedor que lo solicite. El régimen de interconexión bajo el cual la Empresa tiene vigente sus contratos de Interconexión se encuentra en el título IV de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC. El esquema actual de tarifas de cargos de acceso entre operadores de telecomunicaciones se encuentra en las Resoluciones 5050 de 2016 modificada por la resolución 5108 de 2017.

En cuanto al roaming automático nacional, la resolución CRC 5107 de 2017 reguló el precio de esta instalación esencial para voz, datos y SMS. Así mismo, la resolución CRC 5108 de 2018 reguló el volumen de descuentos y la metodología del precio base para cobrar a los operadores móviles virtuales.

**3. BASES DE PRESENTACIÓN Y PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES**

**3.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas**

**3.1.1. Bases de Presentación**

Los estados financieros del Grupo se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) publicadas en español hasta el año 2017 (sin incluir la CINIIF 23, ni la NIIF 17); y otras disposiciones legales definidas por las entidades de vigilancia que pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

Los estados financieros consolidados fueron autorizados por el Comité de Auditoría el 17 de febrero de 2020 y aprobados para su emisión por la Junta Directiva el 20 de febrero de 2020 según Acta No. 133. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por la Asamblea de Accionistas.

Los presentes estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del modelo de costo histórico a excepción de los terrenos, edificios, propiedades de inversión y los instrumentos financieros derivados que han sido medidos por su valor razonable.

Los importes en libros de los activos y pasivos reconocidos y designados como partidas cubiertas en las relaciones de cobertura de valor razonable que de otro modo se hubieran contabilizado por su costo amortizado, se han ajustado para registrar los cambios en los valores razonables atribuibles a los riesgos que se cubren en las respectivas relaciones de cobertura eficaces.

**3.1.2. Estados Financieros Consolidados**

El Grupo prepara sus Estados Financieros Consolidados que incluyen la información del Grupo como una sola empresa mediante la metodología de integración global, sumando activos, pasivos y las operaciones realizadas del período excluyendo aquellas operaciones realizadas entre la Empresa y sus subordinadas. Por estatutos, las empresas del Grupo efectúan corte de cuentas y prepara estados financieros anualmente.

Las subsidiarias se consolidan a partir de la fecha en la que Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. obtiene el control, y continuarán siendo consolidadas hasta la fecha en la que tal control cesa y/o se disponga de estas. Para cada una de las subsidiarias se preparan estados financieros individuales para el mismo período de información que el de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., aplicando políticas contables uniformes. Todos los saldos, transacciones, ganancias y pérdidas no realizadas que surjan de las transacciones entre las entidades del Grupo se eliminan.

**3.1.3. Inversiones en Subsidiarias**

Las inversiones en empresas subsidiarias en las cuales la Empresa tiene control al poseer en forma directa o indirecta más del 50% del capital social, se contabilizan por el método de participación patrimonial.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Bajo este método, las inversiones se registran inicialmente al costo y posteriormente se ajustan, con abono o cargo a resultados según sea el caso, para reconocer la participación en las utilidades o pérdidas en las subsidiarias, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre empresas. La distribución en efectivo de las utilidades de estas empresas se registra como un menor valor de la inversión.

A continuación, los porcentajes de participación de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

Empresa	País / Ciudad	Participación accionaria, al 31 de diciembre de	
		2019	2018
Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P.	Colombia / Bucaramanga	99,99	94,58
Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Colombia / Barranquilla	99,97	87,45
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	Colombia / Barranquilla	99,98	90,26

Las principales cifras de los estados financieros de las empresas subsidiarias que consolida Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., son las siguientes:

**Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P. (Nota 1)**

La información financiera se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Total activos	378.658.127	393.347.598
Total pasivos	267.887.647	280.453.982
Total patrimonio	110.770.480	112.893.616
Resultado del año	(6.256.191)	(26.321.102)

**Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (Nota 1)**

La información financiera se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Total activos	271.804.891	291.124.123
Total pasivos	270.388.772	272.846.361
Total patrimonio	1.416.119	18.277.762
Resultado del año	(19.046.097)	(19.556.471)

**Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S (Nota 1)**

La información financiera se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Total activos	13.522.776	14.455.140
Total pasivos	11.564.781	12.744.400
Total patrimonio	1.957.995	1.710.740
Resultado del año	247.255	90.763

### **3.2. Políticas Contables**

Las principales políticas contables utilizadas en la preparación de los presentes Estados Financieros Consolidados han sido las siguientes:

#### **3.2.1. Transacciones en Moneda Extranjera**

##### **Moneda Funcional y Moneda de Presentación**

Las partidas incluidas en los Estados Financieros Consolidados del Grupo se expresan en la moneda donde opera la Entidad (moneda funcional) y se presentan en pesos colombianos, que es la moneda funcional y de presentación de la información financiera del Grupo. Todos los valores se han redondeado a la unidad de mil más próxima (COP\$000), salvo cuando se indique otra cosa.

##### **Conversión de Moneda Extranjera**

Las transacciones en moneda extranjera se traducen a la moneda funcional usando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones o de la valuación cuando las partidas son revaluadas. Los saldos denominados en moneda extranjera están expresados en pesos colombianos a las tasas representativas de cambio de \$3.277,14 y \$3.249,75 por US\$1 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente. Los resultados por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio al cierre de cada período de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en el Estado de Resultados Consolidado, excepto cuando se difieren en el patrimonio en la cuenta de Otros Resultados Integrales Consolidados por transacciones que califican como coberturas de flujo de efectivo.

Las diferencias en cambio relacionadas con préstamos se presentan en el Estado de Resultados Integrales Consolidados en el rubro "ingresos o gastos financieros", según sea su resultado. Igualmente, cualquier otra ganancia o pérdida generada por otros conceptos se presenta en el Estado de Resultados Consolidados.

Las partidas no monetarias que se miden por su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones. Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determina ese valor razonable. Las ganancias o pérdidas que surjan de la conversión de las partidas no monetarias se reconocen en función de la ganancia o pérdida de la partida que dio origen a la diferencia por conversión. Por lo tanto, las diferencias por conversión de las partidas cuya ganancia o pérdida son reconocidas en el otro resultado integral Consolidado o en los resultados se reconocen también en el otro resultado integral Consolidado o en resultados, respectivamente.

#### **3.2.2. Propiedades, Planta y Equipo**

Los elementos de propiedades, planta y equipo se encuentran valorados a su costo de adquisición y disminuido por la depreciación acumulada y por las pérdidas por deterioro de su valor en caso de existir, excepto los terrenos y edificaciones que se reconocen al costo revaluado. Los terrenos no son objeto de depreciación.

El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales de almacén, costos de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión. El costo de adquisición incluye, la estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retiro del elemento y la rehabilitación de su lugar de ubicación, solo cuando constituyan obligaciones contractuales en las que se incurre como consecuencia del uso del elemento. Los costos de ampliación, modernización o mejora, que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia, o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor costo cuando cumplen los requisitos de reconocimiento, solo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros para el Grupo y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente.

El costo de las propiedades, planta y equipo incluyen la transferencia desde el Otro Resultado Integral de cualquier ganancia o pérdida originadas en las coberturas de flujos de efectivo utilizadas para las compras en moneda extranjera.

Los resultados por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los mismos. Estas diferencias ingreso y gasto se incluyen en el Estado de Resultados Consolidados.

Para los componentes significativos de propiedades, planta y equipo que deben ser reemplazados periódicamente, el Grupo registra la baja del componente reemplazado y reconoce el componente nuevo con su correspondiente vida útil y depreciación. Del mismo modo, cuando se efectúa una inspección, el costo de la misma se reconoce como el reemplazo en la medida que se cumplan los requisitos para su reconocimiento como activo. Todos los demás costos rutinarios de reparación y mantenimiento se reconocen como gasto en el Estado de Resultados Consolidado a medida en que se incurren.

El Grupo deprecia sus propiedades, planta y equipo desde el momento en que están en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los activos entre los años de vida útil, según el siguiente detalle:

<b>Descripción</b>	<b>Vida Útil Mínima (Años)</b>	<b>Vida Útil Máxima (Años)</b>
Construcciones	10	40
Conmutación, acceso y transmisión	2	20
Mobiliario	10	10
Equipos para procesamiento de información	4	5
Equipos de transporte	7	7

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre de cada ejercicio y, si procede, son ajustados de forma prospectiva.

#### **3.2.2.1. Revaluación de Inmuebles**

A partir de la convergencia a Normas Contables de Información Financiera (NCIF), el Grupo ha realizado la medición posterior bajo la política de costo revaluado para los terrenos y edificaciones, tomando como valor razonable el valor revaluado menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro. El superávit de revaluación de los terrenos y edificaciones incluido en el patrimonio es transferido directamente a resultados acumulados, cuando se produce la baja del activo. El Grupo al cierre de cada período traslada de la reserva de superávit a resultados acumulados en la medida de la utilización de los activos revaluados, dicho traslado es sistemático con la depreciación reconocida de los activos revaluados

Todo incremento por revaluación se reconoce en el Otro Resultado Integral Consolidado y se acumula en el patrimonio en la reserva por revaluación de activos, salvo que dicho incremento revierta una disminución de revaluación del mismo activo reconocida previamente en el Estado de Resultados Consolidado.

La frecuencia de las revaluaciones depende de los cambios que experimenten los valores razonables de los terrenos y edificaciones que se estén revaluando. Cuando el valor razonable del activo revaluado difiere significativamente de su importe en libros, será necesaria una nueva revaluación y en todo caso mínimo cada tres años.

La reserva generada por revaluación de bienes inmuebles está restringida para distribución a los accionistas.

#### **3.2.2.2. Construcciones en Curso**

Las construcciones en curso o activos en montaje se contabilizan al costo menos cualquier pérdida por deterioro. Cuando estos activos están listos para su uso previsto se transfieren a la categoría correspondiente. En este punto, la depreciación comienza sobre la misma base que aplica para la categoría transferida.

#### **3.2.2.3. Costos de Desmantelamiento**

La estimación inicial de los costos de desmantelamiento y el retiro del activo, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta, se incluyen como parte de los costos de las propiedades, planta y equipo o el derecho de uso. El Grupo determina y reconoce en sus Estados Financieros Consolidados, la estimación de los costos mínimos de retiro o traslado cuando ha sido definido a nivel contractual o por regulación, pero, en ningún caso, se incluyen los correspondientes al traslado del equipo a un nuevo emplazamiento para seguir dándole uso.

En el caso particular de las mejoras realizadas en edificios que no son propiedades del Grupo, sino que están en régimen de alquiler, se aplica el siguiente tratamiento específico; si los contratos de alquiler prevén la devolución del edificio en las mismas condiciones en que se cedió al inicio del período de alquiler, en el momento en que se realicen obras e instalaciones, se estima una provisión para su desmantelamiento e incorpora como mayor importe del costo de las propiedades, planta y equipo y como contrapartida el reconocimiento de un pasivo por desmantelamiento.

Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa actual de mercado antes de impuestos, que refleje los riesgos específicos del pasivo. El reconocimiento del descuento se contabiliza como gasto a medida que se incurre y se reconoce en el Estado de Resultados como costos financieros o como otros gastos operativos, según corresponda. Los costos estimados futuros de desmantelamiento y retiro del servicio se revisan anualmente y se suman o restan del costo del activo relacionado.

### **3.2.3. Propiedades de Inversión**

Las propiedades de inversión son inmuebles mantenidos con la finalidad de obtener rentas por arrendamiento o para conseguir apreciación de capital en la inversión o ambas cosas a la vez, pero no para la venta en el curso normal del negocio, uso en la producción o abastecimiento de bienes o servicios, o para propósitos administrativos. Las propiedades de inversión se miden inicialmente al costo y posteriormente, al valor razonable, con cambios en resultados.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición de las propiedades de inversión. El costo de activos construidos por el Grupo incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para el uso previsto y los costos por préstamos capitalizables.

Cualquier ganancia o pérdida por la venta de una propiedad de inversión (calculada como la diferencia entre la consideración obtenida de la disposición y el valor en libros del activo) se reconoce en resultados. Cuando se vende una propiedad de inversión que se clasificó anteriormente como propiedades, planta y equipo, cualquier monto incluido en la reserva de revaluación se transfiere a las ganancias acumuladas.

Cuando el uso de un inmueble cambia, de tal forma que se reclasifica como propiedades, planta y equipo, a la fecha de reclasificación su valor razonable se convierte en el costo para su contabilización.

### **3.2.4. Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta**

Los activos no corrientes mantenidos para la venta corresponden a terrenos y edificaciones que el Grupo tiene en sus condiciones actuales para su venta inmediata, fundamentada en un plan de venta altamente probable. Se contabilizan al menor entre el valor neto en libros y su valor razonable menos los costos de venta y no serán sujetos a depreciación mientras estén clasificados como mantenidos para la venta.

Cuando se estima que la venta se produzca más allá del período de un año, la entidad medirá los costos de venta por su valor actual. Cualquier incremento en el valor actual de los costos de venta que surjan en el transcurso, se presentará en el estado de resultados como un costo financiero.

### **3.2.5. Operaciones controladas conjuntamente**

Los acuerdos conjuntos son aquellos sobre los cuales existe control conjunto, establecido por contratos que requieren el consentimiento unánime para las decisiones relacionadas con las actividades que afectan significativamente los rendimientos del acuerdo. Para el reconocimiento de los acuerdos se requiere que el Grupo registre los derechos y obligaciones que surgen de dicho acuerdo; según sean clasificados como negocio conjunto o como operación conjunta.

Los intereses de un negocio conjunto se reconocen mediante el uso del método de participación, mientras que, para las operaciones conjuntas, cada parte reconoce su respectiva participación sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos.

El Grupo reconoce como operación conjunta aquellos contratos con terceros sobre los cuales tienen derechos a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo y contabiliza cada activo, pasivo y transacción, incluidos los mantenidos o incurridos de forma conjunta, en relación con la operación de acuerdo con el porcentaje de participación en el respectivo acuerdo.

El Grupo ha suscrito acuerdos contractuales con otros participantes para realizar actividades conjuntas que no dan lugar a una entidad controlada de forma conjunta. Estos acuerdos, en ocasiones, implican la propiedad conjunta de activos dedicados a los propósitos de cada empresa, pero no crean una entidad controlada de forma conjunta, por lo cual los participantes obtienen directamente los beneficios de las actividades, en lugar de derivar rendimientos de una participación en una entidad separada. Los estados financieros del Grupo incluyen su participación en los activos de las operaciones conjuntas junto con los pasivos, ingresos y gastos generados, que se miden de acuerdo con los términos de cada acuerdo, generalmente con base en la participación de cada participante.

### **3.2.6. Arrendamientos**

#### **Política aplicable a partir del 1 de enero de 2019**

Un contrato de arrendamiento es un acuerdo por el cual un arrendador cede a un arrendatario, a cambio de un pago o una serie de pagos, el derecho a utilizar un activo durante un período de tiempo determinado.

El Grupo es arrendador y arrendatario de diversas propiedades, instalaciones técnicas, equipos y vehículos. Los contratos de arriendo generalmente se realizan por períodos fijos de 1 a 10 años, pero pueden tener opciones de extensión. Los términos de arrendamiento se negocian de forma individual y contienen una amplia gama de términos y condiciones diferentes.

Las opciones de extensión y terminación incluidas en los arrendamientos del Grupo se utilizan para maximizar la flexibilidad operativa en términos de gestión de contratos. La mayoría de las opciones de extensión y terminación mantenidas son ejercitables de manera simultánea por el Grupo y por la contraparte respectiva.

#### **3.2.6.1. Contabilidad del arrendatario**

Los arrendamientos se reconocen como un activo por derecho de uso y un pasivo correspondiente en la fecha en que el activo arrendado está disponible para su uso por el Grupo. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a los resultados durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo por derecho de uso se deprecia durante la vida útil más corta del activo y el plazo de arrendamiento en línea recta.

Los activos y pasivos que surgen de un arrendamiento son medidos inicialmente sobre una base de valor presente.

Los pasivos por arrendamientos incluyen el valor presente neto de los siguientes pagos de arrendamiento:

- Pagos fijos (incluyendo pagos fijos sustanciales), menos cualquier incentivo de arrendamiento por cobrar
- Pago de arrendamiento variable basado en un índice o tasa
- Montos que se espera que pague el arrendatario bajo garantías de valor residual
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción, y
- Pagos de multas por finalizar el arrendamiento, si la condición del arrendamiento refleja que el arrendatario ejerció esa opción.

Los pagos por arrendamientos se descuentan usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento, si se puede determinar dicha tasa, o la tasa incremental de endeudamiento.

Los activos de derechos de uso se miden al costo y comprenden lo siguiente:

- El monto de la medición inicial del pasivo por arrendamiento
- Todo pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio
- Todo costo inicial directo, y
- Costos de desmantelamiento y restauración.

Los pagos asociados con arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor se reconocen bajo el método lineal como un gasto en el estado de resultados. Los arrendamientos a corto plazo tienen un plazo de 12 meses o menos. Los activos de bajo valor comprenden los equipos de cómputo y artículos pequeños del mobiliario de oficina.

La tasa incremental de endeudamiento del arrendatario será la tasa de interés que el arrendatario tendría que pagar para tomar prestados los fondos necesarios para obtener un activo de un valor similar al activo de derecho de uso, durante un plazo similar. La tasa incremental de endeudamiento se basará en las curvas de intereses disponibles en el Grupo Telefónica mediante el cálculo de la tasa implícita de las condiciones del arrendamiento.

#### **3.2.6.2. Contabilidad del arrendador**

Cuando los activos son arrendados bajo la modalidad de arrendamiento financiero, el valor presente de los pagos futuros del arrendamiento se reconoce como una cuenta por cobrar. La diferencia entre el importe bruto a cobrar y el valor presente de la cuenta por cobrar se reconoce como ingresos financieros.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

---

La cuenta por cobrar es amortizada asignando cada uno de los cánones entre los ingresos financieros y la amortización del capital en cada período contable, de tal manera que el reconocimiento de los ingresos financieros, refleje en cada uno de los períodos, una tasa de rendimiento constante sobre la inversión financiera neta que el arrendador ha realizado en el arrendamiento financiero.

Cuando los activos son arrendados en régimen de arrendamiento operativo, el activo se incluye en el estado de situación financiera según la naturaleza del bien. Los ingresos de arrendamientos operativos se reconocen durante el término del contrato de arrendamiento sobre una base de línea recta.

- **Actividades de arrendamiento**

El Grupo arrienda varias propiedades, equipos y vehículos. Los contratos de arriendo se realizan normalmente para periodos fijos de 1 año. Las condiciones de arrendamiento se negocian de manera individual y contienen un amplio rango de diferentes términos y condiciones. Los contratos de arrendamiento no imponen ningún convenio, pero los activos arrendados no se utilizan como garantía para fines de préstamos.

Los arrendamientos se reconocen como activos de derechos de uso y los pasivos correspondientes a la fecha en la que el activo arrendado está disponible para uso del Grupo. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a la ganancia o pérdida durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo de derecho de uso se deprecia a lo largo de la vida útil más corta del activo y el plazo del arrendamiento sobre una base lineal.

En la adopción inicial y durante el año 2019, no se registran contratos de arrendamiento que deban ser valorados por NIIF 16, de acuerdo con las descripciones anteriores.

- **Pagos variables de arrendamiento**

Los pagos variables de arrendamiento se reconocen en el estado de resultados en el período en el que la condición que desencadena dichos pagos ocurre.

- **Opciones de extensión y terminación**

Las opciones de extensión y terminación están incluidas en varios arrendamientos de propiedades y equipos del Grupo. Estas condiciones se usan para maximizar la flexibilidad operacional en términos de manejo de contratos.

- **Plazos de los arrendamientos**

Al determinar el plazo del arrendamiento, el Grupo considera todos los hechos y circunstancias que crean un incentivo económico para ejercer una opción de extensión, o no ejercer una opción de terminación. Durante el año 2019, no se registraron opciones de extensión y terminación dentro de los contratos de arrendamiento.

### **Política aplicable hasta el 31 de diciembre de 2018**

#### **3.2.6.3. Contabilidad del arrendatario**

Los arrendamientos en los que una parte significativa de los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad son retenidos por el arrendador, se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos de un arrendamiento operativo (netos de cualquier incentivo recibido del arrendador) se cargan en el estado de resultados sobre una base lineal durante el período del contrato de arrendamiento.

Los arrendamientos de propiedades, planta y equipo en los que la Empresa tiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad se clasifican como arrendamientos financieros. Los arrendamientos financieros se capitalizan al inicio del arrendamiento al menor entre el valor razonable del bien arrendado y el valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento. Cada pago de un arrendamiento financiero se distribuye entre el pasivo y los costos financieros. Las obligaciones de un arrendamiento financiero, netas de la carga financiera, se presentan como deudas (obligaciones financieras) en corrientes o no corrientes según si el vencimiento de los pagos de los cánones es inferior o no a un período de 12 meses. Los costos financieros se cargan a los resultados durante el período del arrendamiento de forma que se obtenga una tasa periódica constante de interés sobre el saldo restante del pasivo para cada período. La propiedad, planta y equipo adquiridos en régimen de arrendamiento financiero se amortiza en el periodo menor entre la vida útil del activo y el plazo del arrendamiento.

#### **3.2.6.4. Contabilidad del arrendador**

Un contrato de arrendamiento es un acuerdo por el cual el arrendador cede al arrendatario, a cambio de un pago o una serie de pagos, el derecho a utilizar un activo durante un período de tiempo determinado.

Cuando los activos son arrendados bajo la modalidad de arrendamiento financiero, el valor presente de los pagos futuros del arrendamiento se reconoce como una cuenta por cobrar. La diferencia entre el importe bruto a cobrar y el valor presente de la cuenta por cobrar se reconoce como ingresos financieros.

La cuenta por cobrar es amortizada asignando cada uno de los cánones entre los ingresos financieros y la amortización del capital en cada periodo contable, de tal manera que el reconocimiento de los ingresos financieros refleje en cada uno de los periodos, una tasa de rendimiento constante sobre la inversión financiera neta que el arrendador ha realizado en el arrendamiento financiero.

Cuando los activos son arrendados en régimen de arrendamiento operativo, el activo se incluye en el estado de situación financiera según la naturaleza del bien. Los ingresos de arrendamientos operativos se reconocen durante el término del contrato de arrendamiento sobre una base de línea recta.

#### **3.2.7. Activos por Derechos de Uso**

La NIIF 16 establece un marco global y metodológico para el reconocimiento de los activos por derechos de uso registrados por el Grupo. Los activos por derechos de uso corresponden a activos que representan el derecho a que un arrendatario use un activo subyacente durante el tiempo del arrendamiento.

Se encuentran valorados al costo, disminuido por la amortización acumulada y por las pérdidas por deterioro de su valor en caso de existir, ajustado por cualquier nueva medición del pasivo por arrendamiento, realizada con el propósito de reflejar nuevas mediciones o modificaciones de este.

El costo del activo por derecho de uso corresponde al valor de la medición inicial del pasivo por arrendamiento determinado como el valor presente neto de los pagos futuros de arrendamiento comprometido dentro del plazo mínimo no cancelable a la fecha de reconocimiento inicial.

El Grupo amortiza los activos por derechos de uso aplicando el método de línea recta de acuerdo al periodo mínimo no cancelable de cada contrato vigente, según el siguiente detalle:

<b>Activos por Derechos de Uso</b>	<b>Plazo mínimo</b>	<b>Plazo máximo</b>
Terrenos y construcciones	1	10
Instalaciones técnicas	1	10
Equipo de transporte	1	2

#### **3.2.8. Activos Intangibles**

Los activos intangibles adquiridos de forma separada se registran a su costo de adquisición, disminuido por la amortización acumulada y por cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor, en caso de existir. El costo de los activos intangibles adquiridos en combinaciones de negocios es su valor razonable a la fecha de la adquisición. Después del reconocimiento inicial, los activos intangibles se contabilizan al costo menos las amortizaciones acumuladas (en los casos en los que se les asignan vidas útiles definidas) y cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir.

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva. Las ganancias o pérdidas que surgen de dar de baja un activo intangible se miden como la diferencia entre el ingreso neto procedente de la venta y el importe en libros del activo, y se reconocen en el Estado de Resultados Integrales Consolidados cuando se da de baja el activo respectivo. Los costos asociados con el mantenimiento de programas de cómputo se reconocen como gasto cuando se incurren.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

A continuación, se relacionan los principales intangibles que posee el Grupo, indicando sus procedimientos de medición y reconocimiento:

**3.2.8.1. Títulos Habilitantes**

Representa el precio de adquisición de las licencias y permisos obtenidos para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgadas por el Gobierno Nacional. Estos permisos otorgan una opción de renovación en la medida en que el Grupo cumpla con las condiciones requeridas para el mismo, en cuyo caso podrán ser renovadas automáticamente.

La amortización se realiza linealmente a partir del momento de inicio de la explotación comercial de las licencias y permisos, en el período de vigencia de estos.

**3.2.8.2. Software de equipos ofimáticos**

Se contabilizan por el costo de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil que se estima según si se trata de software de equipos de red o software de equipos informáticos que soportan las diferentes plataformas tecnológicas del Grupo.

**3.2.8.3. Derechos Irrevocables de Uso (IRU)**

Los derechos de uso de infraestructura se reconocen por el costo de adquisición y se amortizan linealmente. El Grupo tiene derecho a usar la capacidad durante el plazo y con el ancho de banda especificado contractualmente.

**3.2.8.4. Proyectos en Curso - Aplicaciones Informáticas**

Los proyectos en curso incluyen inversiones tecnológicas en proceso de desarrollo las cuales son requeridas para sistemas comerciales, fuerza de ventas, Big Data y digitalización.

**3.2.8.5. Vidas Útiles Estimadas**

El Grupo amortiza sus intangibles, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>Descripción</b>	<b>Vida Útil Mínima (Años)</b>	<b>Vida Útil Máxima (Años)</b>
Títulos habilitantes	10	10
Software equipos de red y ofimáticos	3	5
Derechos Irrevocables de uso (IRU)	10	20

**3.2.9. Goodwill**

El goodwill se mide inicialmente al costo, representado por el exceso de la suma de la contraprestación transferida y el importe reconocido por la participación no controladora, respecto del neto de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos. Si la contraprestación resulta menor al valor razonable de los activos netos adquiridos, la diferencia se reconoce como ganancia a la fecha de la adquisición.

Después del reconocimiento inicial, el goodwill se mide al costo menos cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir.

**3.2.10. Deterioro del Valor de Activos No Corrientes**

Al cierre de cada período que se reporta, se evalúa la presencia o no de indicadores de deterioro, sobre activos no corrientes, incluyendo goodwill, intangibles y propiedades, planta y equipo. Si existen tales indicadores o cuando se trata de activos cuya naturaleza exige un análisis de deterioro anual, el Grupo estima el valor recuperable del activo, siendo éste el mayor entre el valor razonable deducidos los costos de enajenación, y su valor en uso. Dicho valor en uso se determina mediante el descuento de los flujos de caja futuros estimados, aplicando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja el valor del dinero en el tiempo y considera los riesgos específicos asociados al activo.

Cuando el valor recuperable o valoración financiera de un activo está por debajo de su valor neto contable, se considera que existe deterioro. En este caso, el valor en libros se ajusta al valor recuperable, registrando la pérdida en el Estado de Resultados Consolidados. Los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor contable durante la vida útil remanente.

A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado y utiliza el plan estratégico y proyecciones financieras para ello. Dicho plan estratégico generalmente abarca un período de tres años. Para períodos superiores, a partir del quinto año se utilizan proyecciones basadas en dichos planes estratégicos aplicando una tasa de crecimiento nula o decrecimiento.

Cuando tienen lugar nuevos eventos, o cambios en circunstancias ya existentes, que evidencian que una pérdida por deterioro registrada en un período anterior pudiera haber desaparecido o haberse reducido, se realiza una nueva estimación del valor recuperable del activo correspondiente. Las pérdidas por deterioro previamente registradas se revierten únicamente si las hipótesis utilizadas en el cálculo del valor recuperable hubieran cambiado desde que se reconociera la pérdida por deterioro más reciente. En este caso, el valor en libros del activo se incrementa hasta su nuevo valor recuperable, con el límite del valor neto contable que habría tenido dicho activo de no haber registrado pérdidas por deterioro en períodos previos.

La reversión se registra en el Estado de Resultados Integrales Consolidados y los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor en libros, salvo que el activo se contabilice por su valor revaluado, en cuyo caso la reversión se trata de manera similar a un incremento de revaluación. Las pérdidas por deterioro del goodwill no son objeto de reversión en períodos posteriores.

Por otro lado, las tasas de descuento utilizadas para determinar el valor recuperable se basan en información financiera disponible y son ajustados por la tasa de riesgo país y riesgo de negocio correspondiente. Así, en los ejercicios 2019 y 2018 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos de 10,17% y 11,24%, respectivamente.

### **3.2.11 Instrumentos Financieros**

#### **3.2.11.1. Activos Financieros**

El Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de medición, considerando las características de los flujos de efectivo y el modelo de negocio bajo el cual son mantenidos: los que se miden al valor razonable con cambios en otro resultado integral – ORI (instrumento de deuda), a valor razonable con cambios en resultados, al costo amortizado o valor razonable con cambios en otro resultado integral – ORI (instrumento de patrimonio).

##### **a) Activos financieros a costo amortizado**

Un activo financiero se clasifica como medido al "costo amortizado" sólo si los siguientes criterios se cumplen: El objetivo del modelo de negocio del Grupo es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales, y los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago.

##### **b) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral**

Un activo financiero (instrumento de deuda) se mide a valor razonable con cambio en otro resultado integral si los siguientes criterios se cumplen: El objetivo del modelo de negocio del Grupo es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales y vender, y los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago. Un activo financiero que no se mida ni a costo amortizado ni a valor razonable con cambios en otro resultado integral porque no se cumplan los criterios indicados, se mide a valor razonable con cambios en resultados.

##### **c) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados**

Un activo financiero (instrumento de deuda) se mide a valor razonable con cambio en resultados cuando no clasifica en el modelo a) y b) anterior.

**d) Instrumentos de patrimonio**

Todos los instrumentos de renta variable se miden por su valor razonable. Los instrumentos de patrimonio que se mantienen para negociar se valoran a valor razonable con cambios en resultados. Para el resto de instrumentos de patrimonio, el Grupo puede realizar una elección irrevocable en el reconocimiento inicial para reconocer los cambios en el valor razonable con cargo a los otros resultados integrales en el patrimonio, en lugar de los resultados.

**e) Deterioro del valor los activos financieros**

Al cierre de cada período sobre el que se informa, el Grupo establece un modelo de pérdidas crediticias esperadas para el reconocimiento del deterioro de los activos financieros. El modelo de pérdidas crediticias esperadas se aplica a los activos financieros que son instrumentos de deuda, medidos a costo amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral (incluye cuentas por cobrar, activos contractuales dentro del alcance de la NIIF 15 Contratos con clientes, clientes pendientes de facturación y otros deudores).

La estimación de las pérdidas esperadas de los activos financieros se basa en el modelo simplificado, apoyada en un enfoque de "tasa de incobrabilidad estimada" para estimar la pérdida crediticia esperada para toda la vida del activo.

La aplicación del modelo simplificado, se desarrolla a través de matrices de provisiones, que se construyen a partir de las tasas de incumplimiento históricas a lo largo de la vida esperada de las cuentas comerciales por cobrar y mediante: i) agrupaciones apropiadas de cuentas comerciales sobre la base de características de riesgo crediticio compartido, ii) histórico de cosechas de cobro representativo y iii) horizonte temporal acorde con la política de gestión de cobros para cada tipología de cuentas.

Para las cuentas a cobrar en cuotas a clientes, como puede ser el caso de las ventas financiadas de terminales u otros tipos de equipos, la política se basa utilizando ratios de incobrabilidad histórica para predecir el comportamiento de los clientes a lo largo de toda la vida del contrato, es decir, al vencimiento de cada uno de los plazos mensuales, permite estimar, de forma aproximada, el porcentaje de deuda que quedará finalmente pendiente de pago (pérdida esperada), para su registro en el momento inicial.

El importe en libros del activo se reduce a través del reconocimiento de la provisión por pérdida de deterioro y en el resultado del período como una pérdida (ganancia) por deterioro de valor el importe de las pérdidas crediticias esperadas (o reversión) en que se requiere que sea ajustada la corrección de valor por pérdidas en la fecha de presentación.

**3.2.11.2. Pasivos Financieros**

Los pasivos financieros del Grupo incluyen obligaciones contractuales de entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad, o contratos que podrán ser liquidados utilizando instrumentos de patrimonio propios del Grupo.

El Grupo clasifica sus pasivos financieros en las siguientes categorías de medición, los que se miden al costo amortizado y los que se miden a valor razonable con cambios en resultados.

**a) Pasivos financieros al costo amortizado**

La ganancia o pérdida en un pasivo financiero que se mida a costo amortizado y no forme parte de una cobertura, se reconocerá en el resultado del período cuando el pasivo financiero se dé de baja en cuentas y a través del proceso de amortización.

**b) Pasivos financieros al valor razonable**

Los pasivos financieros que se gestionen y evalúe su rendimiento según la base del valor razonable, tales como derivados, se clasifican como instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados. La ganancia o pérdida en un pasivo financiero medido a valor razonable se reconocerá en el resultado del período, salvo que: Sea parte de una relación de cobertura, o sea un pasivo financiero designado como a valor razonable con cambios en resultados y el Grupo requiera presentar los efectos de los cambios en el riesgo crediticio del pasivo en otro resultado integral.

### **3.2.11.3. Otros Instrumentos de Patrimonio**

De acuerdo con la NIC 32 (instrumentos financieros – presentación), el Grupo establece si el instrumento financiero cumple con la definición de patrimonio, donde el emisor no tiene la obligación presente de entregar efectivo ni otro activo financiero. Adicionalmente, un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos, el instrumento no tiene prioridad sobre otros derechos a los activos de la entidad en el momento de la liquidación, la distribución a los tenedores de un instrumento de patrimonio se reconocerá por la entidad directamente contra el patrimonio.

En la ausencia de un derecho a recibir o una obligación de entregar una cantidad fija o determinable de unidades monetarias por estos instrumentos se determinan partidas no monetarias por lo cual no están sujetas a ser ajustadas por diferencias de cambio.

El Grupo basado en la ausencia de la obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero y el hecho de que las contrapartes no puedan obligar a el Grupo a pagar los cupones o cancelar los títulos en parte o en su totalidad y ante las características específicas que tanto el pago de los cupones como la cancelación del instrumento son a criterio exclusivo del emisor, se establece que los bonos híbridos emitidos por el Grupo corresponden a instrumentos de patrimonio perpetuos, reconociéndolos por su importe nominal como parte del patrimonio neto atribuible al Grupo y se modificará únicamente a la liquidación del principal.

Los costos de transacción asociados a la emisión del instrumento de patrimonio se reconocen como una deducción del patrimonio, por un importe neto de cualquier beneficio fiscal relacionado. Los pagos de los cupones se reconocen en el patrimonio como una reducción de los resultados acumulados, cuando la obligación de pagarlos proceda; el pago de los cupones no impacta el Estado de Resultados Consolidados, ni ajustará (es decir, no se deducirá de) el resultado del Grupo para el cómputo del resultado por acción.

### **3.2.11.4. Reconocimiento y Medición**

El Grupo determina la clasificación de los pasivos financieros al momento del reconocimiento inicial. Todos los pasivos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más, en el caso de los préstamos y cuentas por pagar contabilizados al costo amortizado, los costos de transacción directamente atribuibles.

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su valor razonable y no es parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados y se presentan en el Estado de Resultados Integrales Consolidados dentro de "otras (pérdidas)/ganancias, neto" en el período en que se producen.

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su costo amortizado y no forma parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados del período cuando el activo financiero se da de baja o se deteriora y a través del proceso de amortización utilizando el método de interés efectivo.

El Método del Interés Efectivo es el método utilizado para calcular el costo amortizado de un activo o un pasivo financiero y de distribuir los ingresos o gastos por intereses a lo largo de todo el período relevante.

El Tipo de Interés Efectivo es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero, este cálculo debe incluir todas las comisiones y costos a pagar o recibir por las partes que han efectuado el contrato.

Costos de Transacción son los costos incrementales atribuibles directamente a la adquisición, emisión o enajenación de los activos o pasivos financieros.

### **3.2.11.5. Compensación de Instrumentos Financieros**

Los activos y pasivos financieros se compensan y su monto neto se presenta en el Estado de Situación Financiera Consolidado, cuando exista un derecho legalmente exigible de compensar los importes reconocidos y el Grupo tenga la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

### **3.2.11.6. Determinación de Valores Razonables**

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, el valor razonable de los instrumentos financieros que se negocian en mercados activos se determina por referencia a los precios cotizados en el mercado, o a los precios cotizados por los agentes del mercado (precio de compra para las posiciones largas y precio de venta para las posiciones cortas), sin deducir los costos de transacción.

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

### **3.2.12. Instrumentos Financieros Derivados y Actividades de Cobertura**

#### **a) Reconocimiento Inicial y Medición Posterior**

Los derivados se reconocen inicialmente a su valor razonable en la fecha en que se celebra el contrato y son permanentemente valorados a su valor razonable.

Si los instrumentos financieros derivados no califican para ser reconocidos a través del tratamiento contable de coberturas se registran a su valor razonable a través del Estado de Resultados Consolidados. Cualquier cambio en el valor razonable de estos derivados se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como "Ingresos o Gastos financieros", neto.

Si son designados para cobertura el método para reconocer la ganancia o pérdida resultante de los cambios en los valores razonables de los derivados depende de la naturaleza del riesgo y partida que se está cubriendo.

Al inicio de la cobertura el Grupo designa y documenta formalmente, la relación de cobertura a la que decide aplicar la contabilidad de cobertura entre los instrumentos de cobertura y las partidas cubiertas, así como sus objetivos y estrategia de administración de riesgos que respaldan sus transacciones de cobertura. La documentación incluye la identificación del instrumento de cobertura, la partida o transacción cubierta, la naturaleza del riesgo que se decide cubrir y cómo la entidad evaluará la eficacia de los cambios en el valor razonable del instrumento de cobertura al compensar la exposición a los cambios en el valor razonable de la partida cubierta o a la variación en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto.

El Grupo designa sus coberturas así:

Coberturas de Valor Razonable: cuando cubren la exposición a los cambios en el valor razonable de activos o pasivos reconocidos, o de compromisos en firme no reconocidos (salvo en el caso de coberturas de riesgo de tasas de cambio).

Los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y califican como coberturas de valor razonable se registran en el Estado de Resultados Consolidados, y la ganancia o pérdida de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto ajusta el importe en libros de la partida cubierta y se reconoce en los resultados del período.

La ganancia o pérdida relacionada con la porción efectiva de los derivados se reconoce en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como "ingresos o gastos financieros", al igual que la porción inefectiva que también se reconoce en el Estado de Resultados Consolidados.

Si la cobertura deja de cumplir con los criterios para ser reconocida a través del tratamiento contable de coberturas, el ajuste en el valor en libros de la partida cubierta se amortiza en los resultados utilizando el método de interés efectivo, en el período remanente hasta su vencimiento. Si se da de baja una partida cubierta, el valor razonable no amortizado se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como ingresos o costos financieros, según corresponda.

Cuando un compromiso en firme no reconocido se designa como una partida cubierta, el cambio acumulado posterior en el valor razonable del compromiso en firme atribuible al riesgo cubierto se reconoce como un activo o pasivo, con la correspondiente ganancia o pérdida reconocida en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como ingresos o gastos financieros, según corresponda.

Coberturas de Flujos de Efectivo: cuando cubren el riesgo a las variaciones en los flujos de efectivo atribuidas ya sea a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo reconocido o a una transacción prevista altamente probable, o al riesgo de tasas de cambio en el caso de un compromiso en firme no reconocido:

La porción efectiva de los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y que califican como coberturas de flujos de efectivo se reconoce en el patrimonio. La ganancia o pérdida relativa a la porción inefectiva se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados como "otras ganancias / (pérdidas), neto".

Los montos acumulados en el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado se trasladan al Estado de Resultados Integrales Consolidados en los periodos en los que la partida cubierta los afecta, sin embargo, cuando la transacción prevista cubierta da como resultado el reconocimiento de un activo no financiero (por ejemplo, inventarios o propiedades, planta y equipo), las ganancias o pérdidas previamente reconocidas en el patrimonio se incluyen como parte del costo del activo. Los montos capitalizados son finalmente reconocidos en el costo de ventas cuando se venden los productos vendidos si se trata de inventarios o en depreciación si se trata de propiedades, planta y equipo.

Cuando un instrumento de cobertura expira o se vende, o cuando deja de cumplir con los criterios para ser reconocido a través del tratamiento contable de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio a esa fecha se reconoce en el Estado de Resultados Consolidado. Cuando se espere que ya no se produzca una transacción proyectada, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio se transfiere inmediatamente al Estado de Resultados Integrales Consolidados como "ingresos o gastos financieros".

#### **b) Coberturas Mediante Opciones**

Las opciones sobre tipo de cambio son instrumentos derivados utilizados para hacer cobertura cambiaria; la valoración del instrumento derivado opciones se clasifica como intrínseco y temporal. Una variación en el valor razonable de la porción intrínseca se registra en patrimonio hasta su asignación, mientras que los cambios en valor razonable de la porción temporal se registran en el Estado de Resultados Consolidados. La diferencia entre la porción asignada y el valor razonable de la porción intrínseca se registra en el Estado de Resultados Consolidados.

#### **c) Clasificación de Partidas en Corrientes y No Corrientes**

Los instrumentos derivados se separan en porciones corrientes y no corrientes con base en una evaluación de los hechos y las circunstancias (es decir, los flujos de efectivo contractuales subyacentes), de la siguiente manera:

1. Cuando el Grupo mantiene un instrumento derivado como una cobertura de tipo económica (y no aplica la contabilidad de coberturas) durante un período de más de doce meses a partir de la fecha de cierre del período sobre el que se informa, el derivado se clasifica como no corriente (o dividido en porciones corrientes y no corrientes) para que se corresponda con la clasificación de la partida subyacente.
2. Los derivados implícitos que no se relacionan estrechamente con el contrato anfitrión se clasifican de manera consistente con los flujos de efectivo del contrato anfitrión.
3. Los derivados que se designan como instrumentos de cobertura eficaz, se clasifican de manera consistente con la clasificación de la partida cubierta subyacente. El derivado se divide en una porción corriente y otra no corriente, solamente si se puede efectuar tal asignación de manera fiable.

#### **3.2.13. Inventarios**

Los inventarios de mercancías para la venta, así como los materiales en almacén para instalación en proyectos de inversión, se valoran a su costo, o al valor neto de realización, el menor de los dos. La valoración de los productos obsoletos, defectuosos o de lento movimiento se ha reducido a su probable valor neto de realización. El cálculo del valor recuperable de los inventarios se realiza en función de la antigüedad de los mismos y de su rotación.

El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso ordinario del negocio, menos los gastos variables de venta aplicables. Los costos de los inventarios incluyen las transferencias desde el patrimonio de las ganancias o pérdidas en las coberturas de flujos de efectivo por las compras de inventarios cuando así ha sido definido.

### **3.2.14. Gastos Pagados por Anticipado**

Los gastos pagados por anticipado incluyen:

- a. El costo de equipos para la prestación de servicios de televisión, banda ancha y línea básica entregados al cliente y sobre los que se están generando ingresos asociados a los mismos. Estos costos se amortizan en el período menor entre la vida útil del elemento entregado y la vida media del cliente.
- b. Los costos de cumplimiento de contratos de clientes corresponden principalmente a los servicios de instalación de equipos entregados al cliente para la prestación de servicios de televisión, banda ancha y línea básica. Estos costos se amortizan en el período menor entre la vida media del cliente y la vida útil del elemento instalado.
- c. Pagos anuales el uso del espectro radioeléctrico para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales se amortizan durante la misma vigencia.
- d. Pagos por derechos de uso Irrevocable sobre capacidad los cuales se amortizan en un período de 15 años.
- e. Los costos de soporte y mantenimiento de plataformas y aplicaciones informáticas los cuales se amortizan durante la vigencia del contrato.
- f. Otros gastos pagados por anticipados están representados por licencias, pólizas de seguros, arrendamientos, y contribuciones las cuales se amortizan durante la vigencia del contrato o período cubierto por el pago anticipado.
- g. Plan Global de Compra de Acciones para Empleados de Telefónica que brinda la oportunidad de comprar acciones de Telefónica S.A, a través de deducciones directas y mensuales de su salario. En julio de 2019 inició el plan que termina en julio de 2021.

### **3.2.15. Activo y Pasivo Contractual**

La NIIF 15 establece un marco global para determinar cuándo reconocer los ingresos de actividades ordinarias y su importe y en esta determinación se generan impactos que originan un activo o pasivo contractual.

El Grupo presenta el contrato con el cliente en el Estado de Situación Financiera como un activo o un pasivo contractuales, dependiendo de la relación entre el momento de la transferencia de los bienes y/o servicios por parte de las empresas del Grupo y el pago por parte del cliente así:

- a. Si el Grupo realiza la transferencia de bienes y/o servicios al cliente antes de que el cliente pague la contraprestación o antes de que sea exigible el pago, el Grupo presenta el contrato con el cliente como un activo contractual, excluyendo de esta partida los importes presentados como cuentas por cobrar. El Grupo evaluará un activo contractual por deterioro de valor de acuerdo con la NIIF 9. Un deterioro de valor de un activo contractual se medirá, presentará y revelará de la misma forma que un activo financiero que está dentro del alcance de la NIIF 9.
- b. Si un cliente paga una contraprestación o el Grupo tiene un derecho incondicional a recibir un importe como contraprestación (es decir, una cuenta por cobrar) antes de que el Grupo transfiera un bien o preste un servicio al cliente, el Grupo presentará el contrato con el cliente como un pasivo contractual, cuando el pago se realice o sea exigible (lo que ocurra primero).

### **3.2.16. Efectivo y Equivalentes de Efectivo**

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos, otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos originales de tres meses o menos. Los adelantos en cuentas corrientes bancarias son préstamos que devengan interés, exigibles a la vista, y forman parte de la gestión de tesorería del Grupo, por lo que también se asimilan a los equivalentes al efectivo.

Para propósito de los Estado Financieros Consolidados, el efectivo y equivalentes, se presenta neto de sobregiros bancarios, si los hubiera.

### **3.2.17. Capital Social**

Las acciones ordinarias se clasifican como patrimonio. Los costos incrementales directamente atribuibles a la emisión de nuevas acciones u opciones se muestran en el patrimonio como una deducción del monto recibido, neto de impuestos, en caso de existir.

### **3.2.18. Impuesto Corriente y Diferido**

El gasto por impuesto sobre la renta del período comprende el impuesto sobre la renta corriente y el diferido. El impuesto se reconoce en el Estado de Resultados Consolidados, excepto cuando se trata de partidas que se reconocen directamente en el patrimonio en cuyo caso, el impuesto también se reconoce en el patrimonio.

#### **3.2.18.1. Impuestos Sobre la Renta Corriente**

Los activos y pasivos por impuestos sobre la renta corriente se calculan sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera. La Administración evalúa periódicamente las posiciones asumidas en las declaraciones de impuestos presentadas respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. Cuando corresponde, se constituyen provisiones sobre los montos que se esperan deban pagarse a las autoridades tributarias.

El valor contable de los activos y pasivos relativos al impuesto corriente del período en curso y de períodos previos representa el valor que se estima recuperar de, o pagar a, las autoridades fiscales. Las tasas impositivas y regulaciones fiscales empleadas en el cálculo de dichos importes son las que están vigentes a la fecha de cierre, incluyendo la tasa del impuesto de renta.

#### **3.2.18.2. Impuestos Sobre la Renta Diferido**

El importe de los impuestos diferidos se obtiene a partir del análisis del estado de situación financiera considerando las diferencias temporarias, que se revierten en el tiempo, entre los valores fiscales de activos y pasivos y sus respectivos valores contables.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que es probable que las diferencias temporarias se recuperen en el futuro, el valor en libros de los créditos fiscales no utilizados y las pérdidas fiscales no utilizadas puedan ser empleadas, excepto si la obligación tributaria diferida surge del reconocimiento inicial del Goodwill o de un activo o un pasivo provenientes de una transacción que no es una combinación de negocios y al momento de la transacción no afectó la ganancia contable ni a la ganancia (pérdida) fiscal.

Los pasivos por impuestos diferidos se reconocen en todos los casos de diferencias temporarias imponibles asociadas con inversiones en subsidiarias, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, excepto que se den conjuntamente las dos condiciones siguientes:

- La controladora, inversor, participante en un negocio conjunto u operador conjunto sea capaz de controlar el momento de la reversión de la diferencia temporaria; y
- Es probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.  
Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan si existe un derecho exigible para compensar los activos y pasivos por impuestos corrientes, y cuando los activos y pasivos por impuestos diferidos se derivan de impuestos sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal y recaen sobre la misma entidad o contribuyente fiscal, o en diferentes entidades o contribuyentes fiscales, pero el Grupo pretende liquidar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto, o bien, realizar simultáneamente sus activos y pasivos fiscales.

Las principales diferencias temporarias surgen por diferencias entre los valores fiscales y contables de las propiedades, planta y equipo, activos intangibles, pasivos estimados y provisiones, deterioro de cartera, cálculos actuariales en obligaciones por prestaciones post - empleo, ingresos diferidos, valorización de coberturas, así como por diferencias entre los valores razonables de los activos netos adquiridos de una entidad y sus valores fiscales.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos no se descuentan a su valor actual y se clasifican como no corrientes, independientemente de la fecha de reversión. En cada cierre se analiza el valor contable de los activos por impuestos diferidos registrados, y se realizan los ajustes necesarios en la medida en que existan dudas sobre su recuperabilidad futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuestos diferidos no registrados en Estado de Situación Financiera y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

El impuesto sobre la renta diferido se determina usando las tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera y que se espera serán aplicables cuando el impuesto sobre la renta diferido activo se realice o el impuesto sobre la renta diferido pasivo se pague.

Los impuestos corrientes y diferidos se registran directamente contra patrimonio neto si el impuesto se refiere a partidas que se cargan o abonan directamente contra el patrimonio.

### **3.2.19. Beneficios a Empleados**

#### **a. Régimen Aplicable**

Todos los empleados del Grupo se encuentran cobijados por la Ley 50 de 1990, por cuanto el Grupo inició labores con posterioridad a la vigencia de esta Ley. El Grupo cumple con las obligaciones laborales previstas en el Código Sustantivo de Trabajo, el régimen de seguridad social integral y demás normas complementarias. Las leyes laborales prevén el pago de compensación diferida a ciertos empleados en la fecha de su retiro del Grupo. El importe que reciba cada empleado depende de la fecha de ingreso, modalidad de contratación y sueldo. De acuerdo con las NCIF, el pasivo por dichas obligaciones se contabiliza bajo la presunción de retiro voluntario, por el importe devengado a la fecha del Estado de Situación Financiera.

El Grupo aporta a fondos privados o estatales los recursos requeridos por las normas legales y el sistema de seguridad social integral para cubrir tanto las prestaciones sociales, como las futuras obligaciones pensionales, por lo que el Grupo no tiene obligaciones actuariales con los trabajadores por estos conceptos.

El Grupo registra los pasivos relacionados con desvinculaciones laborales, considerando las autorizaciones del Comité Ejecutivo y/o Junta Directiva, así como con el análisis de un plan formal detallado, que debe incluir los siguientes elementos: a) ubicación, función y número aproximado de empleados cuyos servicios se van a dar por terminados; b) los beneficios por terminación para cada clase de empleo o función; y c) el momento en el cual será implantado el plan.

#### **b. Salarios y Beneficios de Corto Plazo**

Los salarios y beneficios de corto plazo para los empleados actuales se reconocen en el Estado de Resultados Integrales Consolidados cuando los empleados prestan sus servicios.

#### **c. Bonificaciones de Resultados**

El Grupo reconoce pasivos y gastos por las bonificaciones de resultados que reciben los trabajadores por el cumplimiento de indicadores definidos por el Grupo, reconociendo una provisión cuando está obligada contractualmente o cuando existe una práctica del pasado que ha creado una obligación constructiva.

#### **d. Vacaciones**

El Grupo reconoce pasivos y gastos por estas prestaciones en la medida en que el empleado gane este derecho; el pasivo acumulado será disminuido por el pago de estas prestaciones que debe coincidir con el tiempo disfrutado por el empleado.

#### **e. Planes de Pagos Basados en Acciones**

Los ejecutivos del Grupo reciben remuneración en forma de pagos basados en acciones, en virtud de las cuales prestan servicios como contraprestación de instrumentos de patrimonio (derechos de opción de compra de acciones de Telefónica S.A., Matriz última de la Empresa).

El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables con instrumentos de patrimonio, se mide por referencia al valor razonable a la fecha en la que fueron concedidas. El valor razonable se determina a través de un modelo apropiado de fijación de precios. El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio se reconoce, junto con el correspondiente incremento en el pasivo, a lo largo del período en el que se cumplen las condiciones de desempeño y/o de servicio.

El gasto acumulado reconocido para las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio a cada fecha de presentación y hasta la fecha de consolidación (irrevocabilidad) refleja la medida en la que el período de consolidación (irrevocabilidad) ha vencido y la mejor estimación del Grupo Telefónica de la cantidad de instrumentos de patrimonio que finalmente quedará como beneficio consolidado. El gasto o crédito en el Estado de Resultados del período representa el movimiento en el gasto acumulado reconocido al inicio y al cierre de tal período.

El Grupo reconoce en sus Estados Financieros Consolidados las condiciones del plan, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

**f. Beneficios a Empleados de Largo Plazo**

Los beneficios a los empleados de largo plazo se medirán, como mínimo, al final del período contable por el valor presente de la obligación derivada de los beneficios definidos, calculado utilizando la tasa de mercado de los TES emitidos por el Gobierno Nacional con plazos similares a los estimados para el pago de las obligaciones.

Para el efecto, y dependiendo del tipo de beneficio, se considerarán variables como los sueldos, la rotación de los empleados y las tendencias de los costos en los beneficios otorgados, a fin de medir el valor presente de las obligaciones por beneficios por largo plazo, así como el costo relativo al período corriente, se aplicará un método de medición actuarial, se distribuirán los beneficios entre los períodos de servicio y se realizarán suposiciones actuariales. El reconocimiento del costo del servicio presente, el costo por servicios pasados y el interés sobre el pasivo afectará el resultado del período, por su parte, las ganancias y pérdidas actuariales y el rendimiento de los activos del plan de beneficios afectarán el resultado integral.

**g. Beneficios Post-Empleo**

Se reconocerán como beneficios post-empleo, los beneficios distintos de aquellos por terminación del vínculo laboral o contractual que se paguen después de completar el período de empleo en el Grupo.

Dentro de estos beneficios, se incluyen las pensiones a cargo del Grupo y otros beneficios posteriores al empleo como los seguros de vida y salud.

Los beneficios post-empleo se medirán por el valor presente de la obligación derivada de los beneficios definidos, calculado utilizando la tasa de mercado de los TES emitidos por el Gobierno Nacional con plazos similares a los estimados para el pago de las obligaciones. Para tal efecto, y de acuerdo con el tipo de beneficio, se tendrán en cuenta variables tales como: sueldos y salarios, expectativa de vida del beneficiario, costo promedio de los planes post-empleo e información histórica de utilización de los beneficios.

El reconocimiento del costo del servicio presente, el costo por servicios pasados y el interés sobre el pasivo afectará el resultado del período. Por su parte, las ganancias y pérdidas actuariales y el rendimiento adicional de los activos del plan de beneficios afectarán el patrimonio y se presentarán en el otro resultado integral.

**3.2.20. Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes**

Las provisiones se reconocen cuando existe una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de un suceso pasado que es probable que requiera una salida de recursos económicos para liquidar la obligación y su monto puede ser estimado de manera confiable.

En los casos en que se espera que la provisión se reembolse en todo o en parte, por ejemplo, en virtud de un contrato de seguros, el reembolso se reconoce como un activo separado únicamente en los casos en que tal reembolso sea virtualmente cierto. El gasto correspondiente a cualquier provisión se presenta en el Estado de Resultados Integrales Consolidados en la línea que mejor refleje la naturaleza de la provisión, neto de todo reembolso relacionado, en la medida en que éste sea virtualmente cierto.

Si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, las provisiones se descuentan utilizando una tasa actual de mercado antes de impuestos que refleja, cuando corresponda, los riesgos específicos del pasivo. Cuando se reconoce el descuento, el aumento de la provisión producto del paso del tiempo se reconoce como costo financiero en el Estado de Resultados Consolidados.

Un pasivo contingente no es reconocido en los estados financieros consolidados, sino que es informado en notas, excepto en el caso en que la posibilidad de una eventual salida de recursos para liquidarlo sea remota. Para cada tipo de pasivo contingente a las respectivas fechas de cierre de los períodos sobre los que se informa, el Grupo revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros; (iii) una indicación de las incertidumbres relacionadas con el importe o el calendario de las salidas de recursos correspondientes; y (iv) la posibilidad de obtener eventuales reembolsos.

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control del Grupo. Un activo contingente no es reconocido en los estados financieros consolidados, sino que es informado en notas, pero sólo en el caso en que sea probable la entrada de beneficios económicos.

### **3.2.21. Información por Segmentos**

La Dirección del Grupo prepara información financiera y de gestión suficiente para evaluar la rentabilidad, el riesgo y los activos empleados a nivel del Grupo. Aunque el Grupo prepara determinada información financiera y de gestión de cada una de las áreas de negocio, la misma no es suficiente y no es diferenciada (por ejemplo, a nivel de costos y gastos y de activos utilizados) para poder evaluar y determinar de forma individual la rentabilidad, el riesgo y los activos y pasivos asignados tal y como lo requiere la NIIF 8.

Cualquiera de las áreas de negocio o componentes inferiores del Grupo tales como telefonía local y larga distancia, televisión, servicio móvil o datos entre otros, tienen características comunes y/o complementarias al resto de los mismos (misma naturaleza de los negocios, activos compartidos tales como la red, inclusive sus clientes etc.) Así mismo, dicha similitud o complementariedad entre los diferentes componentes vienen experimentando una tendencia creciente debido al proceso de paquetización y convergencia de productos tales como dúos, tríos y ofertas integradas que involucran las áreas de negocio mencionadas y los activos utilizados. Teniendo en cuenta los requerimientos de la NCIF en relación con la identificación de los segmentos y con base en la información disponible, la Dirección del Grupo ha determinado un único segmento de negocio.

### **3.2.22. Reconocimiento de Ingresos**

#### **a. Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes**

La aplicación de la NIIF 15 establece los criterios para el reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes y requiere al Grupo hacer juicios que afectan la determinación del monto y tiempo de los ingresos provenientes de contratos con clientes. Estos incluyen:

- Determinación del tiempo de cumplimiento de las obligaciones de desempeño,
- Determinación del precio de la transacción asignado a dichas obligaciones,
- Determinación de los precios de venta individuales.

El Grupo ha adoptado esta nueva norma utilizando uno de los dos métodos alternativos de transición permitidos: retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial reconocido como un ajuste al saldo de apertura de "Resultados acumulados" en la fecha de primera aplicación, 1 de enero de 2018. Asimismo, la nueva norma permite adoptar determinadas soluciones prácticas para reducir la complejidad en la aplicación de los nuevos criterios. Las principales soluciones prácticas aplicadas por el Grupo son:

- Contratos completados: el Grupo no aplica los nuevos criterios de forma retrospectiva a aquellos contratos que hayan sido completados en fecha anterior al 1 de enero de 2018.
- Agrupación de contratos: el Grupo aplica los requerimientos de la norma a grupos de contratos con características similares (cliente masivo, donde se comercializa una oferta estándar), para los contratos con clientes corporativos se identifican todas aquellas obligaciones transferidas y acordadas a través de la oferta no estándar.

#### **b. Otros ingresos de operación**

El Grupo reconoce en otros ingresos de operación transacciones que, no siendo recurrentes y/o relacionados con los servicios que presta, surgen de sus actividades de operación o están relacionadas indirectamente con ellas, tales como la venta y arrendamiento de bienes muebles e inmuebles afectos a la operación, apoyos de fabricantes, incumplimiento de contratos y subvenciones del Gobierno, entre otros.

A efectos de presentación, el Grupo refleja en el Estado de Resultados Integrales los ingresos de operación considerando aquellos generados por el servicio móvil, el servicio fijo y otros ingresos de operación, incluyendo los encabezados y subtotales necesarios que permiten una presentación razonable para comprender el rendimiento financiero del Grupo.

### **c. Subvenciones del Gobierno**

Las subvenciones del Gobierno se reconocen cuando existe seguridad razonable de que éstas se recibirán y de que se cumplirán todas las condiciones ligadas a ellas. Cuando la subvención se relaciona con una partida de gastos, se reconoce como ingresos sobre una base sistemática a lo largo de los períodos en los que la Empresa reconozca los costos que la subvención pretende compensar. Cuando la subvención se relaciona con un activo y hasta el 31 de diciembre de 2017, se contabilizó como un ingreso diferido y se reconoció en resultados sobre una base sistemática a lo largo de la vida útil estimada del activo correspondiente.

Las subvenciones relacionadas con activos, se reconocen en el Estado de Situación Financiera como deducciones del valor en libros de los activos asociados y su contrapartida se reconoce en el Estado de Resultados como una reducción del gasto por amortización de acuerdo con la vida útil del activo.

#### **3.2.23. Reconocimiento de Costos y Gastos**

Los costos y gastos se registran en el Estado de Resultados Integrales Consolidados en función del criterio de causación, es decir, cuando se produce la recepción o entrega real de los bienes y prestación de servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la entrega monetaria, se reconocen cuando tiene lugar una disminución en los beneficios económicos futuros relacionados con la disminución de un activo o el incremento de un pasivo, que se pueden medir de forma fiable.

#### **3.2.24. Estimados Contables Críticos**

La preparación de Estados Financieros Consolidados de acuerdo con las NCIF requiere del uso de ciertos estimados contables críticos. Con base en lo anterior, la Administración realiza juicios, estimaciones y asunciones que podrían afectar los valores de ingresos, costos y gastos, activos y pasivos reportados a la fecha de los Estados Financieros Consolidados, incluyendo las revelaciones respectivas en períodos futuros. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en cada una de las circunstancias.

Los estimados y juicios usados son continuamente evaluados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias.

El siguiente es un resumen de los principales estimados contables y juicios hechos por el Grupo en la preparación de los Estados Financieros Consolidados:

- **Deterioro de activos no monetarios**

El Grupo evalúa anualmente si sus propiedades, planta y equipos, intangibles, goodwill y derechos de uso han sufrido deterioro en su valor de acuerdo con la política indicada en la Nota 3. El Grupo no ha identificado eventos o cambios en circunstancias económicas que den indicios que el valor en libros de los activos no es recuperable.

- **Vidas útiles de propiedades, planta y equipo**

La determinación de la vida útil económica de las propiedades, planta y equipo está sujeta a la estimación de la administración del Grupo respecto del nivel de utilización de los activos, así como de la evolución tecnológica esperada y las valoraciones realizadas por las áreas técnicas del Grupo. Basado en lo anterior, el Grupo revisa al cierre de cada ejercicio sus tasas de depreciación para tener en cuenta cualquier cambio respecto del nivel de utilización, marco tecnológico y su desarrollo futuro, que son eventos difíciles de prever, y si procede son ajustadas de forma prospectiva.

- **Provisiones**

El Grupo realiza estimaciones de los importes a liquidar en el futuro, incluyendo las correspondientes obligaciones contractuales, litigios pendientes u otros pasivos. Dichas estimaciones están sujetas a interpretaciones de los hechos y circunstancias actuales, proyecciones futuras y estimaciones de los efectos financieros de dichos hechos.

- **Impuestos**

El Grupo está sujeta a las regulaciones colombianas en materia de impuestos. Juicios significativos son requeridos en la determinación de las provisiones para impuestos. Existen transacciones y cálculos para los cuales la determinación de impuestos es incierta durante el curso ordinario de las operaciones. El Grupo evalúa el reconocimiento de pasivos por discrepancias que puedan surgir con las autoridades de impuestos sobre la base de estimaciones de impuestos adicionales que deban ser cancelados. Los montos provisionados para el pago de impuesto sobre la renta son estimados por la administración sobre la base de su interpretación de la normatividad tributaria vigente.

Los pasivos reales pueden diferir de los montos provisionados generando un efecto negativo en los resultados y la posición neta del Grupo. Cuando el resultado tributario final de estas situaciones es diferente de los montos que fueron inicialmente registrados, las diferencias impactan al impuesto sobre la renta corriente y diferido activo y pasivo en el período en el que se determina este hecho.

El Grupo evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos con base en las estimaciones de resultados fiscales futuros y de la capacidad de generar resultados suficientes durante los períodos en los que sean deducibles dichos impuestos diferidos. Los pasivos por impuestos diferidos se registran de acuerdo con las estimaciones realizadas de los activos netos que en un futuro no serán fiscalmente deducibles.

- **Valor razonable de instrumentos financieros**

El valor razonable de los activos y pasivos financieros a efectos de su reconocimiento inicial y de presentación de información financiera se estima descontando los flujos contractuales futuros de efectivo al tipo de interés corriente del mercado del que puede disponer el Grupo para instrumentos financieros similares.

El valor razonable de los instrumentos financieros que se comercializan en mercados activos se basa en los precios de mercado a la fecha del balance. El precio de cotización de mercado que se utiliza para los activos financieros es el precio corriente del comprador. El valor razonable de los instrumentos financieros que no son comercializados en un mercado activo se determina usando técnicas de valuación. El Grupo aplica su juicio para seleccionar una variedad de métodos y aplica supuestos que principalmente se basan en las condiciones de mercado existentes a la fecha de cada balance general. Para determinar el valor razonable del resto de instrumentos financieros se utilizan otras técnicas, como flujos de efectivo descontados estimados.

Se asume que el importe en libros menos la provisión por deterioro de valor de las cuentas a cobrar se aproxima a su valor razonable.

- **Deterioro de cuentas por cobrar**

Medición del deterioro por pérdida crediticia esperada

La medición de la provisión por pérdida crediticia esperada para activos financieros medidos al costo amortizado y al valor razonable con cambios en otro resultado integral es un área que requiere el uso de modelos complejos y suposiciones significativas acerca de condiciones económicas futuras y comportamiento crediticio (por ejemplo, la probabilidad de que los clientes incumplan y las pérdidas resultantes).

También se requieren varios juicios significativos al aplicar los requisitos de contabilidad para medir la pérdida crediticia esperada, tales como:

- Determinar los criterios para un aumento significativo en el riesgo crediticio;
- Elegir apropiadamente los modelos y suposiciones para la medición de la pérdida crediticia esperada;
- Establecer el número y las ponderaciones relativas de los escenarios prospectivos para cada tipo de producto/mercado y la pérdida crediticia esperada asociada; y
- Establecer grupos de activos financieros similares con el fin de medir la pérdida crediticia esperada.

- **Beneficios a empleados post-empleo**

El valor actual de las obligaciones por pensiones de jubilación y otros beneficios post-empleo depende de ciertos factores que se determinan sobre una base actuarial usando una serie de hipótesis. Las hipótesis usadas para determinar el costo de pensiones incluyen tablas de mortalidad, factores de incremento, y la tasa de descuento. Cualquier cambio en estas hipótesis tendrá efecto sobre el valor en libros de las obligaciones por beneficios post-empleo.

#### **4. NUEVAS NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES INCORPORADAS AL MARCO CONTABLE ACEPTADO EN COLOMBIA**

El Decreto 2270 de 2019 compiló y actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, que habían sido incorporadas por los Decretos 2420 de 2015, 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018, incluyendo una nueva interpretación emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés), para efectuar su aplicación a partir del 1 de enero de 2020, aunque su aplicación podría ser efectuada de manera anticipada.

**Nueva interpretación incorporada al marco contable aceptado en Colombia, cuya aplicación debe ser evaluada a partir del 1 de enero de 2020, pero que puede ser aplicada de manera anticipada.**

##### **4.1. CINIIF 23 Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias**

La CINIIF 23 fue emitida en mayo de 2017, esta Interpretación aclara cómo aplicar los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias. En esta circunstancia, una entidad reconocerá y medirá su activo o pasivo por impuestos diferidos o corrientes aplicando los requerimientos de la NIC 12 sobre la base de la ganancia fiscal (pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas fiscales determinadas aplicando esta Interpretación.

El Grupo efectuará una evaluación de los potenciales impactos de esta interpretación en sus estados financieros, sin que hasta el momento se hayan identificado situaciones que puedan requerir cambios a los mismos.

**Nueva norma emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no han sido incorporadas al marco contable aceptado en Colombia**

##### **4.2. NIIF 17 Contratos de Seguros**

La NIIF 17 Contratos de Seguro establece principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro emitidos. También requiere principios similares a aplicar a contratos de reaseguro mantenidos y a contratos de inversión emitidos con componentes de participación discrecional. El objetivo es asegurar que las entidades proporcionen información relevante de forma que represente fielmente esos contratos para evaluar el efecto que los contratos dentro del alcance de la NIIF 17 tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad.

La NIIF 17 se aplicará a períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2021. Se permite su aplicación anticipada.

El Grupo no espera impactos por esta norma, teniendo en cuenta que no ha identificado que desarrolle contratos de seguro, en todo caso se están efectuando análisis detallados.

#### **5. CAMBIOS CONTABLES POR ADOPCION DE NUEVAS NORMAS**

##### **5.1. Cambios contables por adopción de nuevas normas efectivas a 01 de enero de 2018**

La Empresa a partir del 01 de enero de 2018 adoptó para la preparación de los estados financieros, las siguientes normas:

###### **5.1.1. NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes**

La NIIF 15 estableció un marco global para determinar cuándo reconocer ingresos de actividades ordinarias y por qué importe. El principio básico es que una entidad debería reconocer los ingresos de actividades ordinarias de forma que representen la transferencia de bienes o servicios comprometidos con el cliente a cambio de un importe que refleje la contraprestación a la cual la entidad espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios.

Los impactos más relevantes se refieren al registro de activos y pasivos contractuales. Bajo la NIIF 15 se conduce a una aceleración en el reconocimiento de ingresos por venta de equipos, a una aceleración o diferimiento de ingresos por servicios y a la activación y diferimiento de los costos incrementales relacionados con la obtención de contratos, que bajo la NIIF 15 suponen un diferimiento en el registro de gastos de captación de clientes. El impacto de aplicación se reflejó en los estados financieros correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**5.1.2. NIIF 9 Instrumentos financieros**

La NIIF 9 estableció los criterios para el registro y valoración de los activos y pasivos financieros. El principal impacto de la NIIF 9 en la Empresa se presentó por el nuevo modelo de pérdidas por deterioro, que utiliza el modelo de pérdidas de crédito esperadas, sustituyendo al modelo de pérdida incurrida aplicado hasta el 31 de diciembre de 2017.

La diferencia entre los valores contables de activos y pasivos financieros que resultaron de la primera aplicación de los nuevos criterios se reconocieron en "ganancias acumuladas" en los estados financieros correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018.

**5.2. NIIF 16 Arrendamiento Financiero**

El Grupo aplicó a partir del año 2019 la NIIF 16 de Arrendamientos. De acuerdo con las disposiciones de transición de la NIIF 16, la nueva norma se adoptó retrospectivamente con el efecto acumulativo de la aplicación inicial de la nueva norma reconocido el 1 de enero de 2019. Las cifras comparativas de 2018 no han sido re expresadas.

Hasta el año 2018, los arrendamientos de propiedades, planta y equipos donde el Grupo, en calidad de arrendatario, no tenía sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de la propiedad se clasificaron como arrendamientos operativos, y aquellos donde sí se tenían como arrendamientos financieros.

En la adopción de la NIIF 16, el Grupo reconoció pasivos por arrendamiento relacionados con arrendamientos que se clasificaron previamente como "arrendamientos operativos" bajo los principios de la NIC 17 de Arrendamientos. Estos pasivos se midieron al valor presente de los pagos de arrendamiento restantes, descontados usando la tasa de endeudamiento incremental a partir del 1 de enero de 2019. El promedio ponderado de la tasa incremental de endeudamiento del arrendatario aplicada a los pasivos por arrendamiento el 1 de enero fue de 6,41% EA

El impacto por la aplicación se muestra a continuación:

	<b>Impactos primera aplicación por cambios contables - NIIF 16 al 01 de enero de 2019 (COP\$000)</b>
<b>Activo</b>	
Activo por derecho de uso de:	
Terrenos y construcciones	373.692.244
Instalaciones técnicas	237.218.831
Equipo de transporte	7.930.713
	<b>618.841.788</b>
Traslado de equipo de transporte (1)	3.532.392
	<b>622.374.180</b>
Gastos pagados por anticipado (2)	<b>(4.200.232)</b>
	<b>618.173.948</b>
<b>Pasivo</b>	
Arrendamiento financiero corto plazo	170.096.774
Arrendamiento financiero largo plazo	448.077.174
	<b>618.173.948</b>

(1) Corresponde al traslado de gastos pagados por anticipado de arrendamientos reconocidos antes del 01 de enero de 2019 a activos por derechos de uso.

(2) Corresponde al traslado de gastos pagados por anticipado de arrendamiento reconocidos antes del 1 de enero de 2019 a activos por derechos de uso.

Los activos relacionados con los derechos de uso se midieron por un monto igual al pasivo por arrendamiento, ajustado por el monto de cualquier pago de arrendamiento pagado con anticipación reconocido en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018. El activo no corriente (Derechos de uso), aumentó en \$622.374.180 el 1 de enero de 2019, los pagos anticipados se redujeron en \$4.200.232. La adopción de NIIF 16 no tuvo impacto en las ganancias retenidas el 1 de enero de 2019.

Al aplicar la NIIF 16 por primera vez, el Grupo usó las siguientes opciones prácticas permitidas por la norma:

- El uso de una única tasa de descuento a una cartera de arrendamientos con características razonablemente similares.
- La contabilización de arrendamientos operativos con un plazo de arrendamiento restante de menos de 12 meses al 1 de enero de 2019 como arrendamientos a corto plazo.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- La exclusión de los costos directos iniciales para la medición de los activos de derechos de uso a la fecha de la aplicación inicial, y
- El uso de retrospectiva en la determinación del plazo de arrendamiento donde el contrato contiene opciones de extender o terminar el arrendamiento.

El impacto de la aplicación en el Estado de Situación Financiera Consolidado se muestra a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2019		
	NIIF 16	NIC 17	Impacto NIIF 16
	(COP\$000)		
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes:</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	411.083.341	411.083.341	-
Activos financieros	72.311.618	72.311.618	-
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	1.005.467.603	1.005.467.603	-
Gastos pagados por anticipado	179.613.852	179.613.852	-
Activo contractual	25.345.441	25.345.441	-
Inventarios	197.129.274	197.129.274	-
Impuestos y administraciones públicas	387.944.894	387.944.894	-
Activos mantenidos para la venta	134.566.415	134.566.415	-
<b>Total activos corrientes</b>	<b>2.413.462.438</b>	<b>2.413.462.438</b>	<b>-</b>
<b>Activos no corrientes:</b>			
Activos financieros	31.022.891	31.022.891	-
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	132.901.742	132.901.742	-
Gastos pagados por anticipado	168.804.209	168.804.209	-
Activo contractual	84.986	84.986	-
Activos por derechos de uso	619.920.941	-	619.920.941
Propiedades, planta y equipo	5.088.524.608	5.101.542.118	(13.017.510)
Propiedades de inversión	7.542.910	7.542.910	-
Intangibles	1.761.923.054	1.761.923.054	-
Goodwill	1.372.301.565	1.372.301.565	-
Impuestos diferidos	1.680.411.370	1.680.411.370	-
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>10.863.438.276</b>	<b>10.256.534.845</b>	<b>606.903.431</b>
<b>Total activos</b>	<b>13.276.900.714</b>	<b>12.669.997.283</b>	<b>606.903.431</b>
<b>Pasivos</b>			
<b>Pasivos corrientes:</b>			
Obligaciones financieras	410.047.634	207.572.893	202.474.741
Proveedores y cuentas por pagar	1.781.446.479	1.785.935.148	(4.488.669)
Pasivo contractual	84.001.127	84.001.127	-
Impuestos y administraciones públicas	118.144.838	118.144.838	-
Pasivos diferidos	3.898.693	3.898.693	-
Provisiones y pasivo pensional	166.619.657	166.619.657	-
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>2.564.158.428</b>	<b>2.366.172.356</b>	<b>197.986.072</b>
<b>Pasivos no corrientes:</b>			
Obligaciones financieras	3.636.024.497	2.955.078.708	680.945.789
Proveedores y cuentas por pagar	147.718.687	147.718.687	-
Pasivo contractual	47.439.744	47.439.744	-
Pasivos diferidos	12.068.444	12.068.444	-
Provisiones y pasivo pensional	256.198.214	256.198.214	-
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>4.099.449.586</b>	<b>3.418.503.797</b>	<b>680.945.789</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>6.663.608.014</b>	<b>5.784.676.153</b>	<b>878.931.861</b>
<b>Total patrimonio, atribuible a participaciones controladoras</b>	<b>6.613.291.997</b>	<b>6.885.320.427</b>	<b>(272.028.430)</b>
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	703	703	-
<b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b>	<b>13.276.900.714</b>	<b>12.669.997.283</b>	<b>606.903.431</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El impacto en el Estado de Resultados Integrales Consolidados se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de 2019		
	NIIF 16	NIC 17	Impacto NIIF 16
	(COP\$000)		
Ingresos de operación:			
Ingresos provenientes de contratos con clientes	5.159.181.123	5.159.181.123	-
Otros ingresos de operación	531.833.024	793.209.382	(261.376.358)
	<b>5.691.014.147</b>	<b>5.952.390.505</b>	<b>(261.376.358)</b>
Costos y gastos de operación	(3.776.202.960)	(3.968.011.889)	191.808.929
<b>Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>1.914.811.187</b>	<b>1.984.378.616</b>	<b>(69.567.429)</b>
Depreciaciones y amortizaciones	(1.422.459.493)	(1.240.454.187)	(182.005.306)
<b>Resultado operacional</b>	<b>492.351.694</b>	<b>743.924.429</b>	<b>(251.572.735)</b>
Gasto financiero, neto	(289.416.191)	(268.960.496)	(20.455.695)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>202.935.503</b>	<b>474.963.933</b>	<b>(272.028.430)</b>
Impuesto sobre la renta y complementarios	(179.504.673)	(179.504.673)	-
<b>Utilidad neta del año</b>	<b>23.430.830</b>	<b>295.459.260</b>	<b>(272.028.430)</b>

El Grupo ha evaluado los contratos de arrendamientos y ha establecido los contratos sobre los cuales no aplica la normativa de NIIF 16, así:

Contratos a corto plazo por \$34.267.694 correspondiente a contratos con períodos de vigencia inferior a un año y contratos de bajo valor por \$561.419 correspondiente a servicios ofimáticos, los cuales son reconocidos en el Estado de Resultados Integrales Separados – Costos y gastos de operación.

El Grupo reconoció durante el año 2019 el impacto por venta con arrendamiento posterior correspondiente a torres e inmuebles los cuales se incluyen como activos por derechos de uso al 31 de diciembre de 2019. (Nota 25) y reconoció como gastos por intereses originado en pasivos por arrendamiento financiero la suma de \$20.455.695 (Nota 28).

### 5.3. Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa (Modificaciones a la NIIF 9)

Activos financieros concretos—con características de cancelación anticipada que pueden dar lugar a una compensación negativa razonable por la terminación anticipada del contrato son elegibles para medirse al costo amortizado o al valor razonable con cambios en otro resultado integral, en lugar de a valor razonable con cambios en resultados.

### 5.4. Participaciones de Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (Modificaciones a la NIC 28)

Se aclara que las entidades contabilizarán las participaciones a largo plazo en una asociada o negocio conjunto—al que no se aplica el método de la participación—usando la NIIF 9 antes de contabilizar las pérdidas o pérdidas por deterioros de valor aplicando la NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos.

### 5.5. Mejoras Anuales a las Normas NIIF Ciclo 2015-2017

Contiene modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de Negocios, NIIF 11 Acuerdos Conjuntos, NIC 12 Impuesto a las Ganancias y NIC 23 Costos por Préstamos.

- Las modificaciones a la NIIF 3 aclaran que cuando una entidad obtiene el control de un negocio que es una operación conjunta, medirá nuevamente la participación mantenida en ese negocio.
- Las modificaciones a la NIIF 11 aclaran que cuando una entidad obtiene el control conjunto de un negocio que es una operación conjunta, medirá nuevamente la participación mantenida en ese negocio.
- Las modificaciones a la NIC 12 aclaran que una entidad contabilizará todas las consecuencias de los dividendos en el impuesto a las ganancias de la misma forma independientemente de la manera en que surja el impuesto.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- Las modificaciones a la NIC 23 aclaran que cuando un activo que cumple los requisitos está listo para su uso previsto o venta, una entidad trata los préstamos pendientes realizados para obtener ese activo apto como parte de los préstamos generales.

**5.6. Nuevo Documento de Práctica de las NIIF Documento de Práctica de las NIIF N° 2 Realización de Juicios sobre Materialidad o Importancia Relativa**

El Documento de Práctica de las NIIF N° 2 Realización de Juicios sobre Materialidad o Importancia Relativa proporciona guías sobre la forma de realizar juicios sobre materialidad o importancia relativa al preparar sus estados financieros, de forma que esos estados financieros se centren en la información que es útil a los inversores. El Documento de Prácticas de las NIIF reúne todos los requerimientos de materialidad o importancia relativa en las Normas NIIF y añade guías y ejemplos prácticos que las pueden encontrar útiles al decidir si la información es material o tiene importancia relativa. El Documento de Práctica de las NIIF N° 2 no es obligatorio y no cambia requerimientos ni introduce otros nuevos.

**6. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO**

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo es el siguiente:

	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<i>(COP\$000)</i>	
Caja	5.044	39.736
Bancos en moneda nacional y extranjera	357.367.050	95.205.246
Inversiones temporales (1)	50.894.510	28.405.571
Fondos especiales	2.816.737	46.313
	<b>411.083.341</b>	<b>123.696.866</b>

El efectivo y equivalentes del efectivo incluye saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2019 por USD\$5.411 miles (\$17.732.605) y al 31 de diciembre de 2018 por USD\$8.404 miles (\$27.310.899). Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 los valores restringidos en bancos son \$6.308.246 y \$995.295 respectivamente.

- 1) Incluye inversiones en fondos colectivos cuyas tasas oscilan para el 2019 entre 3,78% y 4,98%; Time Deposit constituido por USD\$5.000 miles equivalente al 31 de diciembre de 2019 a \$16.385.700 (2018 - \$16.248.750). Los ingresos reconocidos durante el año terminado el 31 de diciembre de 2019 fue de \$3.371.133 (2018 - 447.740) (Nota 28).

**7. ACTIVOS FINANCIEROS**

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

	A valor razonable con cambios en resultados	A valor razonable con cambios en ORI	Total activos financieros a valor razonable	A costo amortizado con cambios en resultados	Total activos financieros
<b>Activo financiero corriente:</b>					
Instrumentos de cobertura (1)	44.749.554	27.054.571	71.804.125	-	71.804.125
Depósitos y fianzas (2)	-	-	-	507.493	507.493
	<b>44.749.554</b>	<b>27.054.571</b>	<b>71.804.125</b>	<b>507.493</b>	<b>72.311.618</b>
<b>Activos financieros no corrientes:</b>					
Depósitos y fianzas (2)	-	-	-	11.075.931	11.075.931
Instrumentos de cobertura (1)	-	19.886.960	19.886.960	-	19.886.960
Otras participaciones	-	-	-	60.000	60.000
	<b>-</b>	<b>19.886.960</b>	<b>19.886.960</b>	<b>11.135.931</b>	<b>31.022.891</b>
	<b>44.749.554</b>	<b>46.941.531</b>	<b>91.691.085</b>	<b>11.643.424</b>	<b>103.334.509</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

	A valor razonable con cambios en resultados	A valor razonable con cambios en ORI	Total activos financieros a valor razonable	A costo amortizado con cambios en resultados	Total activos financieros
<b>Activo financiero corriente:</b>					
Instrumentos de cobertura (1)	-	191.375.229	191.375.229	-	191.375.229
Depósitos y fianzas (2)	-	-	-	316.532	316.532
	-	191.375.229	191.375.229	316.532	191.691.761
<b>Activos financieros no corrientes:</b>					
Depósitos y fianzas (2)	-	-	-	8.652.428	8.652.428
Instrumentos de cobertura (1)	-	2.319.563	2.319.563	-	2.319.563
Otras participaciones	-	-	-	60.000	60.000
	-	2.319.563	2.319.563	8.712.428	11.031.991
	-	193.694.792	193.694.792	9.028.960	202.723.752

- 1) Corresponde a la valoración por derivados de cobertura, utilizando las curvas NDF-Non Delivery Forward (por sus siglas en inglés) y CCS – Cross Currency Swap (por sus siglas en inglés) de mercado a cierre del período, incluyendo el ajuste neto por riesgo de crédito propio y de la contraparte Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA). De acuerdo con la jerarquía de valoración están clasificados en el Nivel 1 a precios de mercado.
- 2) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial con vencimiento hasta su resolución.

**8. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR, NETO**

El saldo de los deudores y otras cuentas a cobrar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Clientes por venta y prestación de servicios (1) (3)	1.011.856.252	1.262.673.479
Otros deudores (2)	182.280.588	250.686.271
Cartera con operadores nacionales	94.582.003	72.820.340
Partes relacionadas (Nota 30)	54.124.732	74.235.975
Agentes comerciales y canales de distribución (3)	21.085.243	149.720.698
Cartera por equipos financiados	13.102.607	27.981.901
Deterioro de cartera	(371.563.822)	(829.549.263)
	<b>1.005.467.603</b>	<b>1.008.569.401</b>
<b>No corriente:</b>		
Cartera con operadores nacionales (4)	134.610.499	134.610.499
Clientes por ventas y prestación de servicio	92.803.745	118.165.658
Partes relacionadas (Nota 30)	39.781.586	39.449.359
Cartera de subsidios y contribuciones (5)	38.111.870	38.111.870
Deterioro de cartera	(172.405.958)	(172.075.816)
	<b>132.901.742</b>	<b>158.261.570</b>
	<b>1.138.369.345</b>	<b>1.166.830.971</b>

Los deudores y otras cuentas a cobrar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2019 por USD\$66.402 miles (\$217.608.650) y al 31 de diciembre de 2018 por USD\$88.057 miles (\$286.163.236).

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (1) Un resumen de los saldos con clientes por concepto de ventas y prestación de servicios, neto de deterioro son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Residencial masivo	528.195.102	747.376.381
Empresas - Corporaciones y gobierno	272.017.670	211.014.037
Clientes pendientes de facturar	125.097.805	119.380.138
Negocios - Pymes	60.154.593	167.521.921
Clientes mayoristas	21.287.274	12.970.397
Otros terceros	5.103.808	4.410.605
	<b>1.011.856.252</b>	<b>1.262.673.479</b>
Deterioro de cartera	(234.081.135)	(618.896.331)
	<b>777.775.117</b>	<b>643.777.148</b>

- (2) Incluye saldos de cartera por venta de inmuebles, apoyos comerciales, roaming, operadores internacionales, avances y anticipos entregados.
- (3) Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2019 corresponden a cartera de equipos vendidos a cuotas \$13.954.720, cartera consumo masivo y corporativo \$437.783.774, operadores internacionales \$840.176 y agentes y canales de distribución \$125.746.332.
- (4) Corresponde al saldo por cobrar por los cargos de acceso con Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), para los cuales la administración se encuentra adelantando los trámites legales que permitan su recuperación. Esta cartera esta 100% provisionada.
- (5) Corresponde a cartera con el Gobierno por subsidios y contribuciones la cual se encuentra 100% provisionada.

El detalle por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 a continuación:

Vencimiento	Residencial	Negocios	Empresas	Mayoristas	Otros terceros	Cientes	Al 31 de	
						pendientes de	diciembre de	
						facturar	2019	
	(COP\$000)							
A vencer	195.344.604	20.266.283	39.652.542	4.696.242	2.644.423	125.097.805	387.701.899	
1 - 30	45.990.823	7.528.696	25.096.854	9.144.722	122.565	-	87.883.660	
31 - 60	16.575.181	3.934.252	39.839.181	3.011.545	33.068	-	63.393.227	
61 - 90	11.693.861	2.065.880	6.535.159	1.551.640	-	-	21.846.540	
91 - 120	7.055.256	1.766.914	241.688	989.884	-	-	10.053.742	
121 - 180	15.651.553	2.238.309	3.344.328	194.873	-	-	21.429.063	
181 - 360	49.552.199	6.204.158	1.102.787	1.385.450	-	-	58.244.594	
> 360	186.331.625	16.150.101	156.205.131	312.918	2.303.752	-	361.303.527	
	<b>528.195.102</b>	<b>60.154.593</b>	<b>272.017.670</b>	<b>21.287.274</b>	<b>5.103.808</b>	<b>125.097.805</b>	<b>1.011.856.252</b>	

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El detalle por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 a continuación:

Vencimiento	Residencial	Negocios	Empresas	Mayoristas	Otros terceros	Cientes pendientes de facturar	Al 31 de diciembre de 2018
				(COP\$000)			
A vencer	265.662.635	24.387.145	75.710.377	4.522.085	704.630	119.380.138	490.367.010
1 - 30	42.683.706	9.174.257	14.413.113	4.976.335	133.514	-	71.380.925
31 - 60	13.390.019	2.918.689	6.775.703	1.693.643	-	-	24.778.054
61 - 90	12.886.651	1.841.920	2.015.457	346.171	-	-	17.090.199
91 - 120	6.256.399	1.403.505	1.533.984	738.084	173.237	-	10.105.209
121 - 180	22.662.785	2.490.289	6.426.978	143.673	-	-	31.723.725
181 - 360	22.323.334	6.469.461	9.478.148	196.494	9.027	-	38.476.464
> 360	361.510.852	118.836.655	94.660.277	353.912	3.390.197	-	578.751.893
	<b>747.376.381</b>	<b>167.521.921</b>	<b>211.014.037</b>	<b>12.970.397</b>	<b>4.410.605</b>	<b>119.380.138</b>	<b>1.262.673.479</b>

El movimiento del deterioro es el siguiente:

	(COP\$000)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>(947.225.807)</b>
Impacto inicial aplicación NIIF 9 al 01 de enero de 2018	(62.025.377)
Alta de sociedades	8.335.537
Deterioro a resultados del ejercicio (Nota 26)	(35.270.833)
Castigo de cartera	34.553.980
Deterioro cartera por intereses de mora clientes	7.421
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(1.001.625.079)</b>
Deterioro a resultados del año (Nota 26)	(89.930.694)
Castigo de cartera (a)	555.468.512
Deterioro cartera por gastos financieros	(7.882.519)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(543.969.780)</b>

(a) Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2019 corresponden a cartera de equipos vendidos a cuotas, cartera consumo masivo y corporativo, operadores internacionales y agentes y canales de distribución.

**9. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO**

El saldo de los gastos pagados por anticipado son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Costo de equipos en casa de clientes	100.644.364	55.470.381
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (1)	54.161.214	30.005.550
Soporte y mantenimiento (2)	12.171.158	11.694.762
Derechos de uso irrevocable - capacidad	6.916.285	6.916.285
Pólizas de seguros	4.358.528	4.213.024
Arrendamientos (3)	1.103.117	2.079.791
Otros (4)	259.186	1.268.523
	<b>179.613.852</b>	<b>111.648.316</b>
<b>No corriente:</b>		
Costo de equipos en casa de clientes	93.708.954	76.414.055
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (1)	47.323.089	41.529.630
Derechos de uso irrevocable - capacidad	19.950.528	27.220.481
Soporte y mantenimiento (2)	5.453.183	4.605.271
Pólizas de seguros	2.368.455	1.851.620
	<b>168.804.209</b>	<b>151.621.057</b>
	<b>348.418.061</b>	<b>263.269.373</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (1) La amortización reconocida como costo de cumplimiento de contratos en 2019 fue de \$46.860.555 (2018 - \$19.254.412). (Nota 26).
- (2) Incluye principalmente soporte para equipamiento y plataformas de clientes, para equipos de conectividad y licenciamiento Microsoft.
- (3) Durante el 2019 se reclasificaron a derechos de uso, anticipos de arrendamientos pagados en 2018, como resultado de la adopción la NIIF 16 a partir del 1 de enero de 2019.
- (4) Incluye acciones prepagadas de Telefónica S.A. por el plan de acciones a empleados lanzado en el año 2019.

**10. ACTIVO Y PASIVO CONTRACTUAL**

El movimiento para el cierre de 31 de diciembre de 2019 del activo y pasivo contractual es el siguientes:

	Al 31 de diciembre de 2018	Altas	Amortización	Trasposos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2019
<b>Activo contractual corriente</b>						
Activo contractual	32.120.909	39.504.311	(46.920.290)	1.364.028	-	26.068.958
Correcciones por deterioro	(640.874)	(724.883)	-	-	642.240	(723.517)
	<b>31.480.035</b>	<b>38.779.428</b>	<b>(46.920.290)</b>	<b>1.364.028</b>	<b>642.240</b>	<b>25.345.441</b>
<b>Activo contractual no corriente</b>						
Activo contractual	167.739	1.281.275	-	(1.364.028)	-	84.986
	<b>31.647.774</b>	<b>40.060.703</b>	<b>(46.920.290)</b>	<b>-</b>	<b>642.240</b>	<b>25.430.427</b>
<b>Pasivo contractual corriente</b>						
Pasivo contractual corriente	80.343.993	580.810.118	(585.038.642)	7.885.658	-	84.001.127
Pasivo contractual no corriente	55.325.402	-	-	(7.885.658)	-	47.439.744
	<b>135.669.395</b>	<b>580.810.118</b>	<b>(585.038.642)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>131.440.871</b>

El movimiento para el cierre de 31 de diciembre de 2018 del activo y pasivo contractual es el siguientes:

	Impacto primera aplicación - NIIF 15 al 1 de enero de 2018	Altas	Amortización	Trasposos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2019
<b>Activo contractual corriente</b>						
Activo contractual	14.715.967	42.060.145	(38.792.008)	14.136.805	-	32.120.909
Correcciones por deterioro	(699.972)	(350.997)	410.095	-	-	(640.874)
	<b>14.015.995</b>	<b>41.709.148</b>	<b>(38.381.913)</b>	<b>14.136.805</b>	<b>-</b>	<b>31.480.035</b>
<b>Activo contractual no corriente</b>						
Activo contractual	183.500	3.197.165	-	(3.212.926)	-	167.739
	<b>14.199.495</b>	<b>44.906.313</b>	<b>(38.381.913)</b>	<b>10.923.879</b>	<b>-</b>	<b>31.647.774</b>
<b>Pasivo contractual corriente</b>						
Pasivo contractual corriente	8.020.685	335.527.111	(283.469.402)	20.265.599	-	80.343.993
Pasivo contractual no corriente	5.836.560	1.390.992	(5.946.554)	54.044.404	-	55.325.402
	<b>13.857.245</b>	<b>336.918.103</b>	<b>(289.415.956)</b>	<b>74.310.003</b>	<b>-</b>	<b>135.669.395</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El movimiento del activo y pasivo contractual incluye el impacto generado por contratos con clientes. En la oferta masiva se consideran las obligaciones (beneficios y descuentos) transferidas en bienes y servicios programados al inicio del contrato, con vigencia explícita de 12 meses para productos fijos y por sus campañas dirigidas para productos móviles la vigencia implícita es hasta 6 meses.

Para clientes corporativos las permanencias son implícitas considerando el tiempo en el que se espera transferir los beneficios otorgados en cada caso de negocio.

## 11. INVENTARIOS

El saldo de inventarios neto de provisión es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Teléfonos móviles y accesorios	123.068.612	96.293.517
Materiales y equipos (1)	59.447.192	46.398.856
Equipos en tránsito	16.867.483	50.426.072
Equipos informáticos	3.316.894	2.375.274
	<b>202.700.181</b>	<b>195.493.719</b>
Provisión por obsolescencia	(5.570.907)	(5.624.188)
	<b>197.129.274</b>	<b>189.869.531</b>

(1) Incluye módems, equipos para servicios corporativos, equipos de localización y equipos para casas de clientes (banda ancha, línea básica y televisión), entre otros.

El consumo de inventarios llevados al costo de ventas en 2019 fue de \$738.682.128 (2017 - \$570.486.582) (Nota 26).

El movimiento de la provisión por obsolescencia fue el siguiente:

	(COP\$000)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(4.838.350)</b>
Castido de inventarios	69.982
Provisión con cargo a resultados del año (Nota 26)	(1.323.166)
Efecto combinación de negocios	467.346
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(5.624.188)</b>
Recuperación provisión con cargo a resultados del año (Nota 26)	53.281
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(5.570.907)</b>

## 12. IMPUESTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El saldo del activo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Saldo a favor (1)	206.919.307	198.523.286
Descuento tributario (2)	160.952.716	8.224.000
Anticipos, retenciones y autoretenciones de ICA	19.902.848	16.970.803
Retenciones por impuesto a las ventas	170.023	579.958
	<b>387.944.894</b>	<b>224.298.047</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (1) Corresponde al saldo a favor por autorretenciones y retenciones a título de renta practicadas durante el período.
- (2) Descuentos tributarios asociados al 50% del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros efectivamente pagado y el impuesto a las ventas - IVA en la compra de activos fijos conforme a lo establecido en los artículos 86 y 95 respectivamente de la Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019.

El saldo del pasivo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Retenciones y autorretenciones	65.056.530	38.858.445
Impuesto a las ventas – IVA	35.200.934	53.435.924
Impuestos municipales	9.345.084	5.312.473
Impuestos por importaciones	5.051.137	2.929.790
Impuesto nacional al consumo	3.491.153	4.770.330
	<b>118.144.838</b>	<b>105.306.962</b>

**Provisión para Impuesto sobre la Renta y Complementarios**

El gasto por impuesto de renta corriente y diferido en resultados se compone de la siguiente manera:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Impuesto de renta corriente	(25.680.367)	(222.057)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(26.571.252)	-
<b>Impuesto corriente sobre la renta y complementarios</b>	<b>(52.251.619)</b>	<b>(222.057)</b>
Impuesto diferido:		
Diferencias temporarias deducibles	(83.733.356)	90.776.919
Créditos fiscales	(43.901.159)	109.794.247
Diferencias temporarias imponibles	381.461	12.126.162
<b>Impuesto sobre la renta diferido</b>	<b>(127.253.054)</b>	<b>212.697.328</b>
<b>Impuesto sobre la renta y complementarios</b>	<b>(179.504.673)</b>	<b>212.475.271</b>

En 2019 el gasto por impuesto sobre la renta y complementarios corresponde al uso de las diferencias temporarias deducibles por vidas útiles, uso de impuesto diferido por pérdidas fiscales para compensar utilidades tributarias del año y cálculo del impuesto a las ganancias ocasionales generados por la utilidad en la venta de los activos fijos. Para el 2018 la activación de créditos fiscales y diferencias temporarias generó un impacto positivo.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

La conciliación de la tasa del impuesto de renta se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>202.935.503</b>	<b>176.436.688</b>
Resultado antes de impuesto por la tasa nominal	33% (66.968.717)	37% (62.296.911)
Impuesto sobre la renta y diferido contable	88% (179.504.673)	(120)% 212.475.271
<b>Diferencia entre impuesto nominal e impuesto contable</b>	<b>55%</b>	<b>(157)%</b>
Impuesto sobre diferencias permanentes	35% 72.056.590	(13)% (23.608.461)
Impuesto sobre diferencias temporarias deducibles no reconocidas	(53)% (109.444.630)	87% 153.646.309
Uso (reconocimiento) de impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles	47% 96.909.636	(15)% (25.919.849)
Actualización de impuesto sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales	13% 26.432.888	(216)% (378.890.181)
Impuesto de ganancias ocasionales	13% 26.581.472	0%
	<b>55%</b>	<b>(157)%</b>

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables al Grupo estipulan que:

La provisión para el impuesto de renta en 2019 se calcula a la tasa nominal del 33% conforme al artículo 240 del Estatuto Tributario Nacional por el método de causación sobre la base de la renta líquida. Para el 2018 aplicó una tasa nominal del 37% que incluye una tasa para el impuesto sobre la renta del 33% y una sobretasa del 4%.

En el año 2019 la Corte Constitucional declaró inexecutable la Ley 1943 de 2018, no obstante, esto no generó impactos fiscales en el Grupo bajo el entendido que la misma tuvo efectos suspensivos hasta el 31 de diciembre del 2019; considerando lo anterior, el Gobierno Nacional radicó proyecto de ley para solventar esta situación el cual fue aprobado por el Congreso de la República promulgándose la Ley 2010 de 2019, que acogió el texto que incluía la normatividad declarada inexecutable.

A continuación, se resumen los principales efectos fiscales en materia del Impuesto sobre la renta en la Ley 2010 del 2019:

- a. Se mantienen las tarifas del Impuesto sobre la Renta para las personas jurídicas aplicables de la siguiente manera: para el año gravable 2019 es del 33%, para el año 2020 será del 32%, para año 2021 será del 31% y para el año 2022 y siguientes será del 30%.
- b. Se reitera el régimen tributario en el Impuesto de Renta para las megainversiones, estabilizando la tarifa por dicho impuesto al 27% por 20 años una vez firmado el contrato de estabilidad tributaria sobre los proyectos que se califiquen y previo al compromiso de:
  - i. Inversión en propiedades, planta y equipos productivos en un período máximo de 5 años (2020 – 2025) y por un importe mínimo de 30.000.000 UVT (Valor UVT para el 2019 \$35, monto mínimo de inversión en 2020 de \$1.068.210).
  - ii. Pago de una prima del 0,75% sobre el valor de la inversión a realizar durante los 5 años (importe mínimo en pago de la prima de \$8.011.575, valor UVT 2020).
  - iii. Generación de 250 nuevos empleos directos, los cuales se deben mantener durante el período del beneficio de la tasa (20 años), aplicable para las empresas de los sectores de alto componente tecnológico.
- c. El impuesto de industria y comercio, avisos y tableros podrá ser tomado como deducción o el 50% como descuento tributario del valor efectivamente pagado durante el año gravable. A partir del 2022 el descuento tributario será del 100%.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- d. Se podrá descontar el IVA pagado en la adquisición, construcción o formación e importación de activos fijos reales productivos en el Impuesto sobre la Renta, en el año en que se pague, o en cualquiera de los períodos siguientes.

La determinación del impuesto de renta se realiza conforme a los marcos técnicos normativos contables vigentes en Colombia, cuando la ley tributaria remita expresamente a ellas y en los casos en que esta no regule la materia, conforme a lo establecido en el artículo 21-1 del Estatuto Tributario Nacional.

La conciliación fiscal establecida en el Decreto 1998 de 2017, es un anexo integral en la determinación de la provisión del impuesto de renta.

De conformidad con lo establecido en los artículos 73 de la Ley 1341 de 2009 y 24 de la Ley 142 de 1994, las empresas de telecomunicaciones se encuentran excluidas de la renta presuntiva. Esta exclusión aplica para Colombia Telecomunicaciones, Metrotel y Telebucaramanga y no es aplicable a Optecom.

La siguiente es la conciliación entre el resultado contable antes de impuestos y la utilidad fiscal estimada:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>202.935.503</b>	<b>176.436.688</b>
<b>Partidas que aumentan la utilidad contable:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones contables (Nota 27)	1.422.459.493	1.349.104.547
Efecto contable de valoración de derivados - flujos futuros	136.673.462	56.849.723
Deterioro de cartera contable, neto de recuperación	89.813.930	34.387.499
Efecto, en instrumentos de patrimonio perpetuo	117.889.126	25.886.057
Gravamen al movimiento financiero	9.257.770	10.551.535
Otras partidas no deducibles	(140.423.250)	(33.071.653)
<b>Partidas que disminuyen la utilidad contable:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones fiscales	(1.087.993.845)	(1.034.435.003)
Efecto, fiscal de la caja de derivados	-	(39.268.319)
Provisiones contables	(23.216.999)	(13.003.907)
Ingreso por subvenciones del Gobierno	(3.278.602)	(3.153.093)
Castigo de cartera	(533.935.964)	-
<b>Utilidad fiscal</b>	<b>190.180.624</b>	<b>530.284.074</b>
Compensación de pérdidas y excesos de renta presuntiva (1)	(118.580.723)	(529.611.174)
<b>Base gravable impuesto de renta</b>	<b>71.599.901</b>	<b>672.900</b>
Impuesto corriente de renta	(25.680.367)	(222.057)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(26.571.252)	-
<b>Impuesto sobre la renta</b>	<b>(52.251.619)</b>	<b>(222.057)</b>

- (1) Compensación de utilidades fiscales con pérdidas tributarias y excesos de renta presuntiva, generadas por Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. en 2010 y Telebucaramanga S. A. E.S.P en 2017.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

A continuación, se presenta un resumen de las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido fiscal:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Patrimonio contable (a)</b>	<b>6.613.292.700</b>	<b>6.552.138.219</b>
<b>Partidas que incrementan el patrimonio contable:</b>		
Diferencia de provisión de cartera contable y fiscal	442.751.346	927.200.109
Diferencia en vidas útiles de propiedades, planta y equipo	-	266.337.605
Provisión por desmantelamiento	53.982.184	36.005.613
Subvenciones del Gobierno	10.187.682	12.459.565
Pasivos estimados y otras partidas	(21.171.793)	555.016.464
<b>Partidas que disminuyen el patrimonio:</b>		
Activo por impuesto diferido, neto	(1.680.411.370)	(1.865.723.965)
Instrumentos financieros - bonos	(1.488.419.721)	(1.274.990.894)
Diferencia en vidas útiles de intangibles y diferidos	(628.218.281)	(942.767.201)
Diferencia en cambio valorada sin efecto fiscal	5.917.432	(209.790.723)
Valoración de coberturas	(54.815.872)	(174.670.568)
Ingreso diferido	(23.217.000)	(19.508.647)
<b>Patrimonio líquido fiscal</b>	<b>3.229.877.307</b>	<b>3.861.705.577</b>

(a) Incluye patrimonio de las participaciones no controladas.

**Impuesto Diferido Activo y Pasivo**

El activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales está soportado por el plan estratégico (2020 – 2022) y la proyección de resultados (2023 – 2029) del Grupo.

El impuesto diferido sobre diferencias temporarias se valora por las tasas de tributación que se espera aplicar en los períodos en los que dichas diferencias se revertirán; el impuesto diferido sobre bases imponibles negativas se valora considerando la tasa de tributación aplicable en el momento en que las pérdidas fiscales se esperan compensar.

El activo por impuesto diferido no reconocido por diferencias temporarias deducibles al 31 de diciembre de 2019 asciende a \$451.068.707.

El saldo del activo y pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Activo por impuesto diferido:</b>		
Intangibles, propiedades planta y equipo	221.729.021	311.480.892
Beneficios a empleados	7.994.409	7.526.783
Cuentas por cobrar	17.859.827	16.865.617
Pasivos estimados y provisiones	-	1.405.816
Otros activos	4.563.298	5.492.542
<b>Activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles</b>	<b>252.146.555</b>	<b>342.771.650</b>
Activo por impuesto diferido por pérdidas fiscales	1.632.140.822	1.704.262.943
	<b>1.884.287.377</b>	<b>2.047.034.593</b>
Revaluación de bienes inmuebles	(112.236.955)	(99.692.360)
<b>Total activo por impuesto diferido</b>	<b>1.772.050.422</b>	<b>1.947.342.233</b>
<b>Pasivo por impuesto diferido:</b>		
Diferencias temporarias con efecto en resultados	91.639.052	81.618.268
<b>Total impuesto diferido neto</b>	<b>1.680.411.370</b>	<b>1.865.723.965</b>

### Reclasificaciones en información comparativa

Para propósitos de presentación, el Grupo reclasificó en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 los saldos de los pasivos por impuestos diferidos, compensándolos con los impuestos diferidos activos que son recaudados por la misma autoridad tributaria y teniendo en cuenta que existe el derecho legal de compensar los activos por impuestos corrientes con los pasivos por impuestos corrientes. Lo anterior, no tuvo impacto material en las partidas de activos y pasivos por impuestos diferidos, ni tampoco en los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, ni de flujos de efectivo.

El saldo del impuesto diferido reconocido en el Otro Resultado Integral se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Valoración de instrumentos de coberturas	37.702.032	(24.996.894)
Impuesto diferido valoración de coberturas	(17.897.900)	-
<b>Resultado en valoración de coberturas, neto de impuestos</b>	<b>19.804.132</b>	<b>(24.996.894)</b>
Revaluación de bienes inmuebles	214.220.284	-
Impuesto diferido bienes inmuebles	(40.161.636)	(7.159)
<b>Superávit de revaluación de terrenos y edificios, neto de impuestos</b>	<b>174.058.648</b>	<b>(7.159)</b>
Resultados actuariales en obligaciones por prestaciones post-empleo	-	(12.274.469)
Pérdidas actuariales por prestaciones post-empleo	136.433	(2.220.697)
<b>Impuesto diferido resultados actuariales</b>	<b>136.433</b>	<b>(14.495.166)</b>
	<b>193.999.213</b>	<b>(39.499.219)</b>

### Pérdidas Fiscales

Las declaraciones del impuesto de renta del 2010 al 2016 pueden ser revisadas por las autoridades de impuestos dentro de los 5 años siguientes a la fecha de presentación o corrección, considerando que las declaraciones presentaron pérdidas fiscales o compensaciones de pérdidas fiscales; la declaración del impuesto de renta del año 2017 y 2018 podrá ser revisada por un término de 12 años a partir de la fecha de presentación conforme a lo establecido en la Ley 1819 de 2016. En las declaraciones tributarias que se presenten a partir del año 2020, el término general de firmeza será de 3 años; no obstante, en las declaraciones en las que se determinen o compensen pérdidas fiscales ó se realicen operaciones sujetas al régimen de precios de transferencia, el término de firmeza será de 5 años de acuerdo con lo establecido por la Ley 2010 del 2019.

La administración estima que no hay diferencias significativas que impliquen la modificación del impuesto liquidado, ni la imposición de sanciones que conlleven el reconocimiento de contingencias en los Estados Financieros.

De acuerdo con la legislación tributaria vigente, las pérdidas generadas en el impuesto sobre la renta y complementarios y/o en el impuesto sobre la renta para la equidad – CREE antes de 2017, deberán ser compensadas con la renta líquida obtenida en 2017 y periodos siguientes, teniendo en cuenta la fórmula establecida en el numeral 5, del artículo 290 de la Ley 1819 de 2016. Las pérdidas fiscales determinadas no podrán ser ajustadas fiscalmente.

Las pérdidas fiscales se originaron así:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas (1)	Compensación pérdidas	Saldo pérdidas	Fecha vencimiento
Renta	2008	203.775.156	(203.775.156)	-	Ilimitadas
	2009	516.343.197	(325.469.839)	190.873.358	Ilimitadas
	2010	258.283.984	-	258.283.984	Ilimitadas
	2011	384.978.215	-	384.978.215	Ilimitadas
	2012	147.254.932	-	147.254.932	Ilimitadas
	2013	152.496.301	-	152.496.301	Ilimitadas
	2015	148.816.013	-	148.816.013	Ilimitadas
	2017	3.910.927.051	(366.179)	3.910.560.872	Año 2029
	2018	5.952.546	-	5.952.546	Año 2030
		<b>5.728.827.395</b>	<b>(529.611.174)</b>	<b>5.199.216.221</b>	
CREE	2015	374.074.669	-	374.074.669	
		374.074.669	-	374.074.669	
		<b>6.102.902.064</b>	<b>(529.611.174)</b>	<b>5.573.290.890</b>	

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

(1) Saldos expresados en las declaraciones del impuesto de renta y ajustados conforme a los numerales 5 y 6 del artículo 290 de la Ley 1819 de 2016.

En el siguiente cuadro se resume el estatus de las declaraciones tributarias del impuesto de renta y el impuesto sobre la renta para la equidad CREE de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., que pueden ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

<b>Impuesto</b>	<b>Periodo Gravable</b>	<b>Fecha de cierre para revisión</b>
Renta	2018	Diciembre de 2031
Renta	2017	Abril de 2030
CREE	2016	Abril de 2022
Renta	2016	Abril de 2022
CREE	2015	Abril de 2021
Renta	2015	Abril de 2021
CREE	2014	Abril de 2022
Renta	2014	Abril de 2022
Renta	2013	Septiembre de 2020
Renta	2012	Abril de 2020

A continuación, se relaciona el estatus de la declaración de renta de Telefónica Móviles Colombia S.A., empresa que fue absorbida por Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., que puede ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

<b>Impuesto</b>	<b>Periodo gravable</b>	<b>Fecha de cierre para revisión</b>
Renta	2010	Abril 2021

A continuación, se relaciona el estatus de la declaración de renta y CREE de Telebucaramanga S. A.E.S.P., Metrotel S. A. E.S.P. y Optecom S. A. S., empresas que fueron incorporadas en el consolidado por Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., que puede ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

<b>Impuesto</b>	<b>Periodo gravable</b>	<b>Fecha de cierre para revisión</b>
Renta	2016	Abril de 2019
CREE	2016	Abril de 2019
Renta	2017	Abril de 2030

**Impuesto de Ganancias Ocasionales**

El impuesto de ganancias ocasionales se causa a la tarifa del 10% por la venta de activos fijos poseídos por 2 años o más; de la utilidad resultante en el momento de la venta, debe imputarse en primera instancia la renta líquida por recuperación de la depreciación acumulada y la utilidad restante, si la hay, constituye la ganancia ocasional.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

La determinación del impuesto de ganancias ocasionales se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Ingresos por ganancias ocasionales	659.677.938	119.076
Menos - Costos por ganancias ocasionales	(393.863.222)	(119.076)
Ganancias ocasionales gravables	265.814.716	-
Tarifa de impuesto	10%	10%
<b>Impuesto de ganancias ocasionales</b>	<b>26.581.471</b>	<b>-</b>

### Precios de Transferencia

El Grupo está sujeta a presentar declaración y estudio de precios de transferencia, con el objetivo de declarar y analizar las operaciones que haya efectuado con sus vinculados económicos o partes relacionadas del exterior.

Asesores independientes preparan la declaración y documentación comprobatoria de precios de transferencia, exigido por disposiciones tributarias, tendientes a demostrar que las operaciones con vinculados económicos del exterior o partes relacionadas del exterior se efectuaron a valores de mercado. Para este propósito, el Grupo preparará la declaración y su documentación comprobatoria por el año gravable 2019 dentro de los plazos establecidos por el Gobierno Nacional. El incumplimiento del régimen de precios de transferencia puede acarrear sanciones pecuniarias y ajustes en la determinación del impuesto sobre la renta; sin embargo, la Gerencia y sus asesores son de la opinión que el estudio será concluido oportunamente y no arrojará cambios significativos a la base utilizada para la determinación de la provisión del impuesto sobre la renta de 2019.

### 13. ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

De conformidad con la aprobación de la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P., el Grupo al cierre del 31 de diciembre de 2019, celebró un acuerdo marco sobre el inmueble de la sede administrativa, el cual regula, entre otros aspectos, los términos y condiciones que serán aplicables a (i) la transferencia del inmueble a título de compraventa y (ii) la suscripción de un contrato de arrendamiento sobre una porción del inmueble.

El acuerdo marco estará vigente hasta la satisfacción plena de las actividades reguladas en el objeto. De acuerdo con lo anterior se trasladó el inmueble registrado en el rubro terrenos y construcciones al rubro activos mantenidos para la venta.

El costo y revaluación de los activos mantenidos para la venta es el siguiente:

Concepto	Costo	Revaluación	Al 31 de diciembre
			de 2019
			(COP\$000)
Terrenos	18.024.116	83.143.889	101.168.005
Construcciones	39.727.377	7.220.118	46.947.495
Conmutación, acceso y transmisión	169.193	-	169.193
	<b>57.920.686</b>	<b>90.364.007</b>	<b>148.284.693</b>
Depreciaciones	(13.187.639)	(530.639)	(13.718.278)
	<b>44.733.047</b>	<b>89.833.368</b>	<b>134.566.415</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**14. ACTIVOS POR DERECHOS DE USO**

El costo de los activos por derechos de uso y su correspondiente amortización acumulada se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019		
	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros
	(COP\$000)		
Terrenos y construcciones	492.853.207	(125.511.590)	367.341.617
Instalaciones técnicas	296.555.853	(52.129.164)	244.426.689
Equipo de transporte	14.250.142	(6.097.507)	8.152.635
	<b>803.659.202</b>	<b>(183.738.261)</b>	<b>619.920.941</b>

Los movimientos para el ejercicio 2019 de las partidas que integran el costo y amortización de los activos por derechos de uso, son los siguientes:

Concepto	Impacto primera aplicación - NIIF 16 al 1 de enero de 2019			Al 31 de diciembre de 2019	
	Altas	Bajas	Trasposos		
(COP\$000)					
Costo:					
Terrenos y construcciones	373.692.244	119.266.688	(105.725)	-	492.853.207
Instalaciones técnicas	237.218.831	59.682.994	(345.972)	-	296.555.853
Equipo de transporte	7.930.713	1.549.972	(8.651.938)	13.421.395	14.250.142
	<b>618.841.788</b>	<b>180.499.654</b>	<b>(9.103.635)</b>	<b>13.421.395</b>	<b>803.659.202</b>
Depreciación acumulada:					
Construcciones	-	(125.709.472)	197.882	-	(125.511.590)
Instalaciones técnicas	-	(52.145.577)	16.413	-	(52.129.164)
Equipo de transporte	-	(4.860.444)	8.651.940	(9.889.003)	(6.097.507)
	-	<b>(182.715.493)</b>	<b>8.866.235</b>	<b>(9.889.003)</b>	<b>(183.738.261)</b>
	<b>618.841.788</b>	<b>(2.215.839)</b>	<b>(237.400)</b>	<b>3.532.392</b>	<b>619.920.941</b>

**15. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO**

El costo de las propiedades, planta y equipo y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019			Al 31 de diciembre de 2018		
	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
	(COP\$000)					
Terrenos y construcciones	2.927.247.837	(1.606.206.278)	1.321.041.559	3.293.796.465	(1.789.557.515)	1.504.238.950
Comutación, acceso y transmisión	8.392.266.076	(5.399.820.145)	2.992.445.931	9.761.019.324	(6.712.360.013)	3.048.659.311
Activos en construcción	634.097.738	-	634.097.738	265.731.660	-	265.731.660
Proyectos subvencionados	(9.156.908)	-	(9.156.908)	(5.755.940)	-	(5.755.940)
Mobiliario, equipo de información y transporte	392.566.523	(242.470.235)	150.096.288	796.764.129	(625.271.761)	171.492.368
	<b>12.337.021.266</b>	<b>(7.248.496.658)</b>	<b>5.088.524.608</b>	<b>14.111.555.638</b>	<b>(9.127.189.289)</b>	<b>4.984.366.349</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Los movimientos por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2018					Al 31 de diciembre de 2019				
	Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación		Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación	
(COP\$000)										
Costo:										
Terrenos y construcciones	3.293.796.465	17.901.258	(476.774.689)	16.183.465	76.141.338	2.927.247.837				
Conmutación, acceso y transmisión	9.761.019.324	420.206.624	(1.915.099.859)	126.139.987	-	8.392.266.076				
Activos en construcción	265.731.660	538.243.926	(272.264)	(169.605.584)	-	634.097.738				
Proyectos subvencionados	(5.755.940)	(3.400.968)	-	-	-	(9.156.908)				
Mobiliario, equipo de información y transporte	796.764.129	27.518.183	(446.060.864)	14.345.075	-	392.566.523				
	<b>14.111.555.638</b>	<b>1.000.469.023</b>	<b>(2.838.207.676)</b>	<b>(12.937.057)</b>	<b>76.141.338</b>	<b>12.337.021.266</b>				
Depreciación acumulada:										
Construcciones	(1.789.557.515)	(46.256.982)	236.492.676	(474.989)	(6.409.468) (a)	(1.606.206.278)				
Conmutación, acceso y transmisión	(6.712.360.013)	(598.712.522)	1.910.776.654	475.736	-	(5.399.820.145)				
Mobiliario, equipo de información y transporte	(625.271.761)	(59.921.273)	442.722.799	-	-	(242.470.235)				
	<b>(9.127.189.289)</b>	<b>(704.890.777)</b>	<b>2.589.992.129</b>	<b>747</b>	<b>(6.409.468)</b>	<b>(7.248.496.658)</b>				
	<b>4.984.366.349</b>	<b>295.578.246</b>	<b>(248.215.547)</b>	<b>(12.936.310)</b>	<b>69.731.870</b>	<b>5.088.524.608</b>				

(a) Incluye depreciación de los activos revaluados terrenos y edificaciones (\$14.142.922) y bajas de revaluación \$7.733.454.

Durante el año 2019 se realizó la revisión y actualización prospectiva de vidas útiles tal y como lo definen las normas contables, producto del cambio en esta estimación contable se generaron efectos en el gasto por depreciación, su respectiva depreciación acumulada y el valor neto en libros del período 2019, así como en períodos futuros.

A continuación, se presentan los efectos netos de menor gasto de depreciación según su concepto y clase de activo, proyectados por un rango de 3 años y el impacto para el año 2019:

Concepto	Tipología	Vida Útil Anterior	Vida Útil Actual	Año terminado el 31 de diciembre de			
				2019	2020	2021	2022
(COP\$000)							
Construcciones	Obras Civiles	15	40	12.630.444	5.047.501	4.392.462	3.281.096
	Postes	15	20	3.481.870	3.480.958	3.480.958	-
				<b>16.112.314</b>	<b>8.528.459</b>	<b>7.873.420</b>	<b>3.281.096</b>
Instalaciones técnicas y maquinaria	Equipos de Red	7	10	11.236.681	11.236.515	10.759.308	8.149.132
	Antenas Transmisión	10	8	(4.066.782)	(3.131.225)	(1.922.767)	(1.748.600)
	Bancos Baterías	10	15	1.845.481	1.845.017	1.845.017	1.845.017
				<b>9.015.380</b>	<b>9.950.307</b>	<b>10.681.558</b>	<b>8.245.549</b>
				<b>25.127.694</b>	<b>18.478.766</b>	<b>18.554.978</b>	<b>11.526.645</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Los movimientos para el ejercicio 2019 de los terrenos y construcción reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo a 31 de diciembre de 2018	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31 de diciembre de 2019
	(COP\$000)				
Costo:					
Terrenos y construcciones	2.675.675.584	17.901.255	(386.616.867)	16.183.465	2.323.143.437
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(1.757.397.319)	(46.256.983)	236.168.227	(474.989)	(1.567.961.064)
	<b>918.278.265</b>	<b>(28.355.728)</b>	<b>(150.448.640)</b>	<b>15.708.476</b>	<b>755.182.373</b>

Los movimientos para el ejercicio 2019 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

Los movimientos por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2017	Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2018
	(COP\$000)					
Costo:						
Terrenos y construcciones	3.389.247.850	31.628.651	(46.878.188)	20.796.256	(100.998.104)	3.293.796.465
Comutación, acceso y transmisión	9.013.018.024	369.803.133	(18.728.327)	396.926.494	-	9.761.019.324
Activos en construcción	452.091.030	202.613.138	1.329.338	(390.301.846)	-	265.731.660
Proyectos Subvencionados	-	(5.755.940)	-	-	-	(5.755.940)
Mobiliario, equipo de información y transporte	766.972.610	27.868.035	(2.571.349)	4.494.833	-	796.764.129
	<b>13.621.329.514</b>	<b>626.157.017</b>	<b>(66.848.526)</b>	<b>31.915.737</b>	<b>(100.998.104)</b>	<b>14.111.555.638</b>
Depreciación acumulada:						
Construcciones	(1.718.374.334)	(80.947.614)	16.399.292	(666.992)	(5.967.867) (a)	(1.789.557.515)
Comutación, acceso y transmisión	(6.068.201.448)	(628.400.040)	16.742.048	(32.500.573)	-	(6.712.360.013)
Mobiliario, equipo de información y transporte	(566.806.889)	(66.361.023)	2.262.813	5.633.338	-	(625.271.761)
	<b>(8.353.382.671)</b>	<b>(775.708.677)</b>	<b>35.404.153</b>	<b>(27.534.227)</b>	<b>(5.967.867)</b>	<b>(9.127.189.289)</b>
	<b>5.267.946.843</b>	<b>(149.551.660)</b>	<b>(31.444.373)</b>	<b>4.381.510</b>	<b>(106.965.971)</b>	<b>4.984.366.349</b>

(a) Incluye depreciación de los activos revaluados terrenos y edificaciones \$(13.378.565) y bajas de revaluación \$7.410.697.

Los movimientos para el ejercicio 2018 de los terrenos y construcción reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo a 31 de diciembre de 2017	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31 de diciembre de 2018
	(COP\$000)				
Costo:					
Terrenos y construcciones	2.670.843.028	24.404.653	(46.672.000)	27.099.903	2.675.675.584
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(1.692.315.138)	(80.814.481)	16.399.292	(666.992)	(1.757.397.319)
	<b>978.527.890</b>	<b>(56.409.828)</b>	<b>(30.272.708)</b>	<b>26.432.911</b>	<b>918.278.265</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2018 de los terrenos y construcción reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre 2017	Aumentos	Disminuciones	Saldo al 31 de diciembre 2018
	(COP\$000)			
Costo:				
Terrenos	417.736.366	-	(45.434.285)	372.302.081
Construcciones	301.335.444	-	(55.563.819)	245.771.625
	<b>719.071.810</b>	<b>-</b>	<b>(100.998.104)</b>	<b>618.073.706</b>
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(26.145.153)	(13.378.565)	7.410.697	(32.113.021)
	<b>692.926.657</b>	<b>(13.378.565)</b>	<b>(93.587.407)</b>	<b>585.960.685</b>
Impuesto de renta diferido (Nota 13)	(130.153.314)	7.159	27.294.032	(102.852.123)
Revaluación neta de impuesto diferido	<b>562.773.343</b>	<b>(13.371.406)</b>	<b>(66.293.375)</b>	<b>483.108.562</b>

**Propiedades, Planta y Equipo Totalmente Depreciadas**

El costo de las propiedades, planta y equipos totalmente depreciadas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
(COP\$000)		
Instalaciones técnicas, maquinaria y otros activos	2.568.815.172	3.951.987.088
Mobiliario, equipo de información y transporte	54.425.309	469.912.299
Construcciones	239.240.351	266.156.273
	<b>2.862.480.832</b>	<b>4.688.055.660</b>

La variación se genera principalmente por la revisión de las clases de activos y posterior baja, los cuales no presentaron impactos en el estado de resultados.

**16. PROPIEDADES DE INVERSIÓN**

El valor de las propiedades de inversión se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
(COP\$000)		
Terrenos	6.219.324	5.648.679
Edificaciones	1.323.586	1.237.760
	<b>7.542.910</b>	<b>6.886.439</b>

El movimiento de propiedades de inversión se detalla a continuación:

	Saldo al 31 de diciembre de 2018	Revaluación	Saldo al 31 de diciembre de 2019
	(COP\$000)		
Terrenos	5.648.679	570.645	6.219.324
Edificaciones	1.237.760	85.826	1.323.586
	<b>6.886.439</b>	<b>656.471</b>	<b>7.542.910</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

A continuación, los saldos y movimientos del rubro de revaluación del año 2019:

	<b>Saldo al 31 de diciembre 2018</b>	<b>Aumentos</b>	<b>Saldo al 31 de diciembre 2019</b>
		(COP\$000)	
Costo:			
Terrenos	-	570.645	570.645
Construcciones	-	85.826	85.826
	-	<b>656.471</b>	<b>656.471</b>
Impuesto de renta diferido (Nota 13)	-	(85.387)	(85.387)
Revaluación neta de impuesto diferido	-	<b>571.084</b>	<b>571.084</b>

**17. INTANGIBLES**

El costo y amortización acumulada de los intangibles se presentan a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019			Al 31 de diciembre de 2018		
	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros
	(COP\$000)					
Títulos habilitantes	2.322.417.046	(994.946.134)	1.327.470.912	2.337.806.459	(692.538.126)	1.645.268.333
Software equipos red y ofimáticos	759.141.464	(363.580.411)	395.561.053	1.963.934.650	(1.555.125.090)	408.809.560
Derechos (1)	34.486.520	(17.430.483)	17.056.037	85.208.766	(36.129.354)	49.079.412
Lista de clientes	46.107.000	(24.271.948)	21.835.052	667.662.372	(635.039.788)	32.622.584
	<b>3.162.152.030</b>	<b>(1.400.228.976)</b>	<b>1.761.923.054</b>	<b>5.054.612.247</b>	<b>(2.918.832.358)</b>	<b>2.135.779.889</b>

(1) Incluye principalmente Derecho Irrevocable de Uso – IRU's de tramos y anillos de fibra óptica.

Los movimientos de los intangibles al 31 de diciembre de 2019 se presentan a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2018	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2019
	(COP\$000)				
Costo:					
Títulos habilitantes	2.337.806.459	-	(15.389.413)	-	2.322.417.046
Software equipos red y ofimáticos	1.963.934.650	134.066.021	(1.380.535.055)	41.675.848	759.141.464
Derechos	85.208.766	-	(21.983.455)	(28.738.791)	34.486.520
Lista de clientes (1)	667.662.372	-	(621.555.372)	-	46.107.000
	<b>5.054.612.247</b>	<b>134.066.021</b>	<b>(2.039.463.295)</b>	<b>12.937.057</b>	<b>3.162.152.030</b>
Amortización acumulada:					
Títulos habilitantes	(692.538.126)	(317.797.420)	15.389.412	-	(994.946.134)
Software equipos red y ofimáticos	(1.555.125.090)	(188.840.764)	1.380.386.190	(747)	(363.580.411)
Derechos	(36.129.354)	(3.284.585)	21.983.456	-	(17.430.483)
Lista de clientes (1)	(635.039.788)	(10.787.532)	621.555.372	-	(24.271.948)
	<b>(2.918.832.358)</b>	<b>(520.710.301)</b>	<b>2.039.314.430</b>	<b>(747)</b>	<b>(1.400.228.976)</b>
	<b>2.135.779.889</b>	<b>(386.644.280)</b>	<b>(148.865)</b>	<b>12.936.310</b>	<b>1.761.923.054</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (1) La variación corresponde principalmente a la baja de intangibles totalmente amortizados los cuales no presentaron impacto en el estado de resultados.

Los movimientos de los intangibles al 31 de diciembre de 2018 se presentan a continuación:

Concepto	Al 31 de	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Altas de sociedades	Al 31 de
	diciembre de 2017				diciembre de 2018
<b>Costo:</b>					
Títulos habilitantes	2.337.806.459	-	-	-	2.337.806.459
Software equipos red y ofimáticos	1.872.808.627	112.495.862	(21.369.839)	-	1.963.934.650
Derechos	85.208.766	-	-	-	85.208.766
Lista de clientes	690.063.337	-	(22.400.965)	-	667.662.372
	<b>4.985.887.189</b>	<b>112.495.862</b>	<b>(43.770.804)</b>	<b>-</b>	<b>5.054.612.247</b>
<b>Amortización acumulada:</b>					
Títulos habilitantes	(374.740.705)	(317.797.421)	-	-	(692.538.126)
Software equipos red y ofimáticos	(1.371.618.794)	(204.627.788)	21.121.492	-	(1.555.125.090)
Derechos	(32.872.140)	(3.506.032)	248.818	-	(36.129.354)
Lista de clientes	(629.032.021)	(7.547.830)	1.540.063	-	(635.039.788)
	<b>(2.408.263.660)</b>	<b>(533.479.071)</b>	<b>22.910.373</b>	<b>-</b>	<b>(2.918.832.358)</b>
	<b>2.577.623.529</b>	<b>(420.983.209)</b>	<b>(20.860.431)</b>	<b>-</b>	<b>2.135.779.889</b>

**Intangibles Totalmente Amortizados**

El costo de los intangibles totalmente amortizados se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Aplicaciones informáticas	44.120.357	1.176.317.267
Lista de clientes	-	621.555.372
Licencias	-	15.389.413
Derechos	7.237	21.983.455
	<b>44.127.594</b>	<b>1.835.245.507</b>

La variación se genera principalmente por la revisión de las clases de intangibles y posterior baja, los cuales no presentaron impactos en el estado de resultados.

**18. GOODWILL**

El goodwill registrado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 asciende a la suma de \$1.372.301.565.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. reconoció en su Estado de Situación Financiera de Apertura bajo la NIIF 1 la remediación del goodwill, desde el momento de la adquisición de empresa Celular de Colombia S. A. – COCELCO S. A., basados en la NIIF 3. En septiembre de 2017 la Empresa adquirió el control de las subsidiarias. Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P., reconociendo un nuevo goodwill por la adquisición del control de estas subsidiarias.

Al 31 de diciembre de 2019 el Grupo evaluó el valor en libros del goodwill generado en la adquisición de negocios y en el proceso de combinación de negocios y con base en lo anterior, el importe recuperable fue determinado considerando el valor razonable menos los costos de disposición usando el valor presente de los flujos de caja futuros. La fuente de información consideró las proyecciones financieras de la Empresa derivados de los planes de negocios aprobados por la Junta Directiva, los cuales son desarrollados sobre factores macroeconómicos de largo plazo como las curvas de precios y márgenes y supuestos fundamentales.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Así mismo, se han realizado análisis de sensibilidad (entre el -0,5% y +1,0%) sobre cambios razonablemente posibles en las principales variables de valoración y el valor recuperable se mantiene por encima del valor neto contable. Las tasas de descuento utilizadas para determinar el valor recuperable se basan en información financiera disponible y son ajustados por la tasa de riesgo país y riesgo de negocio correspondiente. Al cierre del ejercicio 2019 y 2018 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos del 10,17% y 11,24% respectivamente.

Como resultado del análisis, el Grupo no identificó la necesidad de reconocer deterioro sobre el goodwill.

**19. OBLIGACIONES FINANCIERAS**

El saldo de las obligaciones financieras se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Arrendamiento financiero (1)	203.312.650	898.249
Obligaciones financieras	132.298.878	290.402.886
Intereses por pagar	37.661.309	39.161.483
Instrumentos de cobertura	36.774.797	16.712.403
	<b>410.047.634</b>	<b>347.175.021</b>
<b>No Corriente:</b>		
Bono senior	2.454.906.101	2.433.325.724
Arrendamiento financiero (1)	682.319.662	2.274.981
Bono local	498.698.319	-
Obligaciones financieras	-	732.800.936
Instrumentos de cobertura	100.415	52.463.295
	<b>3.636.024.497</b>	<b>3.220.864.936</b>
	<b>4.046.072.131</b>	<b>3.568.039.957</b>

Estas obligaciones financieras y bonos generaron gastos por intereses al 31 de diciembre de 2019 por \$196.701.988 (2018 - \$223.762.147).

La valoración de los instrumentos de cobertura con cambios en resultados está presentada por su valor neto en la Nota 28.

(1) A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2019:

	Impactos primera aplicación por cambios contables - NIIF				Al 31 de diciembre de 2019	
	16 al 01 de enero de 2019	Altas	Pagos	Traslados		Bajas
	(COP\$000)					
<b>Corto plazo:</b>						
Arrendamiento financiero	169.198.525	42.848.766	(202.642.958)	193.228.339	(155.932)	202.476.740
Pasivo financiero - renting	898.249	474.230	(1.437.677)	901.107	-	835.909
	<b>170.096.774</b>	<b>43.322.996</b>	<b>(204.080.635)</b>	<b>194.129.446</b>	<b>(155.932)</b>	<b>203.312.649</b>
<b>Largo plazo</b>						
Arrendamiento financiero	445.802.194	428.371.934	-	(193.228.339)	-	680.945.789
Pasivo financiero - renting	2.274.980	-	-	(901.107)	-	1.373.873
	<b>448.077.174</b>	<b>428.371.934</b>	<b>-</b>	<b>(194.129.446)</b>	<b>-</b>	<b>682.319.662</b>
	<b>618.173.948</b>	<b>471.694.930</b>	<b>(204.080.635)</b>	<b>-</b>	<b>(155.932)</b>	<b>885.632.311</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2019:

Vencimientos	Corriente		No corriente					Siguietes años	Total no corriente	Total
	2020	2021	2022	2023	2024					
Bono senior (1)	-	-	2.454.906.101	-	-	-	-	2.454.906.101	2.454.906.101	
Bono local (2)	-	-	-	-	346.685.097	152.013.222	498.698.319	498.698.319	498.698.319	
Obligaciones financieras	132.298.878	-	-	-	-	-	-	132.298.878	132.298.878	
Arrendamiento financiero	203.312.650	161.230.457	74.129.761	70.654.802	68.531.280	307.773.362	682.319.662	885.632.312	885.632.312	
Instrumentos de cobertura	36.774.797	100.415	-	-	-	-	100.415	36.875.212	36.875.212	
Intereses	37.661.309	-	-	-	-	-	-	37.661.309	37.661.309	
	<b>410.047.634</b>	<b>161.330.872</b>	<b>2.529.035.862</b>	<b>70.654.802</b>	<b>415.216.377</b>	<b>459.786.584</b>	<b>3.636.024.497</b>	<b>4.046.072.131</b>		

(1) Bono senior:

Al 31 de diciembre de 2019 el valor nominal del bono en circulación era de USD\$750 millones equivalente a \$2.454.906 millones, netos de los costos de transacción por \$2.949 millones medidos al costo amortizado (2018 USD\$750 - \$2.437.312 millones y el costo de transacción por \$3.987 millones medidos al costo amortizado).

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/Pago	Uso de los recursos
R144/RegS	USD\$000	Cero	750.000	750.000	10 años	27-sep-12	27-sep-22	5,375% Semestral	Sustitución de pasivos financieros

Durante el 2019 los intereses por pagar sobre los bonos ascendieron a \$34.495.312, (2018 - \$34.207.004).

(2) Bono local:

Al 31 de diciembre de 2019 tenía un valor nominal de \$500.000 millones y costos de transacción asociados por \$1.302 millones.

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/Pago	Uso de los recursos
C10	COP\$000	Cero	152.410.000	152.410.000	10 años	29-may-19	29-may-29	IPC + 3,39% Semestral	Prepago de deuda local
A5	COP\$000	Cero	347.590.000	347.590.000	5 años	29-may-19	29-may-24	6,65% Semestral	
			<b>500.000.000</b>	<b>500.000.000</b>					

Al 31 de diciembre de 2019 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a \$3.028.981.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

A continuación, se presenta el desglose y composición de las principales operaciones de financiación vigentes en cada periodo:

Corto plazo:	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Valor	Tasa		Amortización	Valor	Tasa		Amortización
<b>Financieras en moneda nacional</b>		Base	Spread			Base	Spread	
	(COP\$000)							
Créditos	128.956.962	IBR 3M	1,28%	Trimestral	130.872.248	IBR 3M	2,80%	Trimestral
Créditos	-				30.366.130	FIJA	7,25%	Trimestral
	<u>128.956.962</u>				<u>161.238.378</u>			
<b>Financieras en moneda extranjera</b>								
Créditos	3.341.916	LIBOR 6M	0,21%	Semestral	31.204.631	LIBOR 6M	0,18%	Semestral
	<u>3.341.916</u>				<u>31.204.631</u>			
<b>Otras obligaciones a corto plazo</b>								
Arrendamiento financiero (a)	203.312.650				100.825.541			
Intereses por pagar	37.661.309				37.194.068			
Instrumentos derivados	36.774.797				16.712.403			
	<u>277.748.756</u>				<u>154.732.012</u>			
	<u>410.047.634</u>				<u>347.175.021</u>			
<b>Largo plazo:</b>								
<b>Financieras en moneda nacional</b>								
Créditos	-				533.569.277	IBR 3M	2,80%	Trimestral
Créditos	-				195.915.325	IBR 3M	2,85%	Al vencimiento
	<u>-</u>				<u>729.484.602</u>			
<b>Financieras en moneda extranjera</b>								
Créditos	-				3.316.331	LIBOR 6M	0,21%	Semestral
	<u>-</u>				<u>3.316.331</u>			
<b>Otras obligaciones a largo plazo</b>								
Bono Senior	2.454.906.101	FIJA			2.433.325.724			
Arrendamiento financiero (a)	682.319.662				2.274.984			
Bono local	498.698.319	FIJA / IPC	6,65% /+3,39%		-			
Instrumentos derivados	100.415				52.463.295			
	<u>3.636.024.497</u>				<u>2.488.064.003</u>			
	<u>3.636.024.497</u>				<u>3.220.864.936</u>			
	<u>4.046.072.131</u>				<u>3.568.039.957</u>			

(a) Al 31 de diciembre de 2019 incluye arrendamientos financieros bajo el marco normativo NIIF 16.

Los contratos de financiación entre Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y el Banco Europeo de Inversión (BEI) cuentan con garantías comerciales emitidas por el Banco Santander, en favor del BEI.

## 20. PROVEEDORES Y CUENTAS POR PAGAR

El saldo de los proveedores y cuentas por pagar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Acreedores y proveedores (1)	942.010.772	1.048.231.872
Proveedores de inmovilizado	644.059.766	270.331.063
Partes relacionadas (4) (Nota 30)	149.783.763	198.442.900
Remuneraciones laborales por pagar	36.728.228	41.477.716
Aportes parafiscales	5.360.590	5.492.424
Otras cuentas por pagar	3.503.360	4.273.107
	<b>1.781.446.479</b>	<b>1.568.249.082</b>
<b>No corriente:</b>		
Acreedores y proveedores - licencias de espectro (2)	111.251.160	139.103.177
Subvenciones del Gobierno (3)	31.945.769	31.340.192
Partes relacionadas (4) (Nota 30)	4.521.758	1.907.435
Otras cuentas por pagar	-	37.411
	<b>147.718.687</b>	<b>172.388.215</b>
	<b>1.929.165.166</b>	<b>1.740.637.297</b>

Los proveedores y cuentas por pagar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2019 de USD\$144.936 miles (\$474.975.563) y al 31 de diciembre de 2018 de USD\$132.686 miles (\$431.196.328).

### Reclasificaciones en información comparativa

Para propósitos de presentación, el Grupo reclasificó en el estado de situación financiera del 31 de diciembre de 2018 los montos de facturación a clientes por cuenta de terceros desde el rubro de pasivos diferidos al rubro de proveedores y cuentas por pagar para reflejar su grado de exigibilidad en relación con su pago a terceros. Lo anterior, no tuvo impacto material en las partidas de los pasivos, ni tampoco en los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, ni de flujos de efectivo.

(1) El saldo de los acreedores y proveedores es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Acreedores (a)	273.641.461	301.272.872
Proveedores de terminales	162.036.187	157.795.533
Mantenimiento de equipos	143.641.741	166.483.261
Proveedores de contenidos	54.987.023	67.753.718
Arrendamientos operativos	60.968.883	62.296.720
Renting y actividades terceros a clientes	48.483.197	53.862.555
Interconexión	41.266.513	52.510.876
Publicidad	35.342.887	45.199.622
Valores para terceros (b)	28.380.492	32.995.869
Servicios de atención a clientes	26.699.075	24.106.653
Comisiones por ventas	21.828.356	29.805.044
Obligaciones de hacer	21.283.252	18.089.928
Servicios informáticos	10.657.246	19.616.371
Roaming	8.429.109	11.586.250
Tributos y contraprestaciones	2.745.970	3.050.644
Servicio de energía	1.225.775	1.365.294
Viajes	393.605	440.662
	<b>942.010.772</b>	<b>1.048.231.872</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (a) Incluye compromisos con terceros principalmente por consultas centrales de riesgo crediticio, seguros, servicio técnico, servicios públicos, de almacenamiento y seguridad, asesorías legales y tributarias, servicios de facturación, recaudo y cobranzas.
- (b) Incluye los conceptos facturados por el Grupo por cuenta y orden de terceros.
- (2) Incluye los saldos de obligaciones de hacer por la ampliación de 15 MHz en 2011 para la telefonía celular, renovación de espectro para la prestación del servicio de telefonía celular en marzo de 2014 por 10 años y derecho de concesión para operación y explotación del servicio de televisión satelital por 10 años desde febrero de 2017.
- (3) En 2010, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. suscribió con el Gobierno Nacional un convenio, conocido como Plan Bianual III, que tiene por objeto el desarrollo de infraestructura de transporte necesaria para prestar servicios de banda ancha fija en estratos sociales 1, 2 y Pymes, en las zonas rurales y urbanas y la captura de demanda de Internet de alta velocidad en zonas de cobertura especificadas en el plan y la reposición de sistemas inalámbricos obsoletos. Los recursos del Plan Bianual III son administrados a través de una Fiducia y se presentan como derechos en fideicomiso.
- (4) Pagos Basados en Acciones

El Plan consiste en la posibilidad de que los directivos de la Empresa perciban un determinado número de acciones de Telefónica, S.A. transcurrido un período de tres años, mediante la previa asignación de un determinado número de acciones teóricas o unidades, que servirán de base para determinar el número de acciones ordinarias del capital social de Telefónica S.A. que podrán ser entregadas al amparo del Plan en concepto de retribución variable y en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan.

**Performance Share Plan (PSP)**

Con la implantación del PSP, Telefónica pretende fomentar el compromiso de los directivos del Grupo con su plan estratégico.

El Plan surtirá efectos desde la fecha de su aprobación por parte de la Junta General de Accionistas, tendrá una duración total de cinco (5) años, y se dividirá en tres (3) ciclos independientes entre sí con un período de medición de tres (3) años de duración cada uno, de acuerdo con el siguiente calendario de medición:

Cada Ciclo estará condicionado por y vendrá determinado en función del cumplimiento de objetivos económico-financieros, de creación de valor para el accionista y, en su caso, de objetivos ligados a la sostenibilidad, el medioambiente o el buen gobierno.

El número final de acciones a entregar a cada empleado en la fecha de entrega estará condicionado y vendrá determinado por el coeficiente multiplicador del incentivo: porcentaje que se calculará en función del nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos por la Empresa, basado en 2 objetivos TSR (Total Shareholder's Return) 50% y FCF (Free Cash Flow) 50%.

Al 31 de diciembre de 2019, los ciclos vigentes son los siguientes:

	<b>N° de Acciones iniciales</b>	<b>Valor Unitario TSR</b>	<b>Valor Unitario FCF</b>	<b>Fecha de Finalización</b>
Ciclo -1 de enero de 2018	104.234	4,5160 Euros	6,463 Euros	31 de diciembre de 2020
Ciclo -1 de enero de 2019	131.664	4,4394 Euros	6,144 Euros	31 de diciembre de 2021

**Talent for the future Share Plan (TFSP)**

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su sesión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó la puesta en marcha de un Plan de Incentivos a Largo Plazo en acciones denominado Talent for the Future Share Plan, (el "TFSP" o el "Plan"), dirigido a determinados empleados de la empresa que sean invitados a participar en el mismo.

El Plan consiste en la posibilidad de que los empleados invitados a participar en el mismo perciban un determinado número de acciones de Telefónica, S.A. transcurrido un período de tres años, mediante la previa asignación de un determinado número de acciones teóricas o unidades, que servirán de base para determinar el número de acciones ordinarias del capital social de Telefónica S.A. que podrán ser entregadas al amparo del Plan en concepto de retribución variable y en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El número de acciones a recibir al final de cada ciclo vendrá determinado por el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan (TRS 50% y FCF50%).

Las acciones se entregarán cuando proceda con posterioridad a la fecha de consolidación de cada ciclo.

Al 31 de diciembre de 2019, los ciclos vigentes son los siguientes:

	N° de Acciones iniciales	Valor Unitario TSR	Valor Unitario FCL	Fecha de Finalización
Ciclo -1 de enero de 2018	29.500	4,5160 Euros	6,463 Euros	31 de diciembre de 2020
Ciclo -1 de enero de 2019	33.000	4,4394 Euros	6,144 Euros	31 de diciembre de 2021

**21. PASIVOS DIFERIDOS**

El saldo de los pasivos diferidos se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Ingresos recibidos por anticipado		
Otros ingresos diferidos (1)	1.931.545	2.170.686
Subvenciones del Gobierno (2)	1.967.148	1.967.148
	<b>3.898.693</b>	<b>4.137.834</b>
<b>No corriente:</b>		
Ingresos recibidos por anticipado		
Subvenciones del Gobierno (2)	8.220.534	10.492.417
Otros ingresos diferidos (1)	3.847.910	4.378.657
	<b>12.068.444</b>	<b>14.871.074</b>
	<b>15.967.137</b>	<b>19.008.908</b>

(1) Incluye principalmente arrendamientos recibidos.

(2) Incluye los ingresos recibidos por subvenciones del Gobierno (Escuelitas, localidades e instituciones educativas).

**22. PROVISIONES Y PASIVO PENSIONAL**

El saldo de las provisiones y pasivo pensional es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Corriente:</b>		
Para tributos y contraprestaciones (1)	98.302.465	113.293.180
Para beneficios a empleados (2)	31.739.747	35.661.342
Pasivo pensional (6)	18.538.941	17.786.725
Para retiro voluntario (3)	11.400.475	15.651.453
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 31)	6.638.029	15.162.844
	<b>166.619.657</b>	<b>197.555.544</b>
<b>No corriente:</b>		
Pasivo pensional (6)	195.513.261	199.336.233
Para desmantelamiento (4)	53.982.184	36.005.613
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 31)	6.229.936	13.696.393
Para responsabilidades con subsidiarias (5)	472.833	-
	<b>256.198.214</b>	<b>249.038.239</b>
	<b>422.817.871</b>	<b>446.593.783</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El siguiente es el movimiento del rubro de provisiones y pasivo pensional para el año 2019:

	Saldo al 31 de diciembre de		Actualización				Saldo al 31 de diciembre de	
	2018	Dotación	Aplicación	Reversión	financiera	Trasposos	2019	
	(COP\$000)							
<b>Corriente</b>								
Pasivo pensional	17.786.725	-	-	-	752.216	-	-	18.538.941
Provisión para tributos y contraprestaciones	113.293.180	332.284.152	(339.723.977)	(7.550.890)	-	-	-	98.302.465
Provisión para beneficios a empleados	35.661.342	51.676.269	(38.177.885)	(3.218.423)	-	(14.201.556)	-	31.739.747
Provisión para reclamaciones de terceros y laborales	15.162.844	2.854.454	(9.654.425)	(1.724.844)	-	-	-	6.638.029
Provisión para retiro voluntario	15.651.453	14.620.235	(18.899.401)	-	-	28.188	-	11.400.475
	<b>197.555.544</b>	<b>401.435.110</b>	<b>(406.455.688)</b>	<b>(12.494.157)</b>	<b>752.216</b>	<b>(14.173.368)</b>		<b>166.619.657</b>
<b>No Corriente</b>								
Pasivo pensional	199.336.233	14.276.083	(17.557.000)	-	(542.055)	-	-	195.513.261
Provisión para desmantelamiento	36.005.613	15.566.161	(231.072)	-	2.641.482	-	-	53.982.184
Provisión para reclamaciones de terceros y laborales	13.696.393	12.081.459	(12.271.940)	(7.275.976)	-	-	-	6.229.936
Para responsabilidades con subsidiarias	-	472.833	-	-	-	-	-	472.833
	<b>249.038.239</b>	<b>42.396.536</b>	<b>(30.060.012)</b>	<b>(7.275.976)</b>	<b>2.099.427</b>			<b>256.198.214</b>

- 1) Incluye la provisión del impuesto de industria y comercio (ICA), contraprestaciones al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MinTIC y el IVA no recaudado, se espera liquidar la mayoría de este valor en el próximo período para cumplir las obligaciones tributarias y contraprestaciones.
- 2) Incluye el incentivo a empleados por cumplimiento y desempeño, se espera liquidar en el primer semestre del año 2020
- 3) El Grupo incluyó provisión por retiro voluntario. Corresponde a un plan formal, identificando funciones, número aproximado de empleados, desembolsos que se llevaran a cabo y fechas estimadas del plan.
- 4) Corresponde a la estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retiro del elemento de propiedades, planta y equipo. Sobre esto no se tiene un calendario esperado de salida de recursos dado que no hay cronograma de entrega de sitios técnicos.
- 5) Incluye responsabilidades asociadas con subsidiarias.
- 6) El saldo del pasivo pensional es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Porción corriente	18.538.941	17.786.725
Porción no corriente	195.513.261	199.336.233
	<b>214.052.202</b>	<b>217.122.958</b>

A continuación, el detalle del movimiento del pasivo pensional:

	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<i>(COP\$000)</i>	
<b>Saldo al inicio del período</b>	217.122.958	215.799.959
Gasto por intereses	14.276.082	14.228.221
Pagos efectuados por el plan	(17.744.821)	(17.943.091)
Pérdidas actuariales de las obligaciones (1)	253.607	2.220.698
	<b>213.907.826</b>	<b>214.305.787</b>
Cuotas partes por cobrar	(44.065)	2.802.302
Pensiones de jubilación por pagar	188.441	14.869
	<b>144.376</b>	<b>2.817.171</b>
<b>Saldo al final del período</b>	<b>214.052.202</b>	<b>217.122.958</b>

- 1) Al 31 de diciembre del 2019 incluye actualización del cálculo actuarial reconocidos en el Otro Resultado Integral por \$136.433 (2018 \$2.220.698) y las cuotas partes causadas reconocidas en resultados por \$117.174.

El Grupo reconoce beneficios post-empleo correspondiente a pensiones de jubilación, el cual incluye mesada pensional y salud. El cálculo actuarial incluye personal jubilado totalmente a cargo del Grupo, con pensión compartida con el ISS y con expectativa de compartir con el ISS, así como sustitutos vitalicios totalmente a cargo del Grupo, vitalicios compartidos en el ISS y temporales totalmente a cargo del Grupo.

La medición del cálculo actuarial se hace a través de un actuario independiente, utilizando el método de costo de la Unidad de Crédito Proyectada. Con relación a la hipótesis se tiene en cuenta la tasa de descuento, el incremento de pensiones, la tasa de inflación y gastos. En otras hipótesis respecto de la mortalidad tiene en cuenta la tabla de rentistas de la Superintendencia Financiera, hombres y mujeres con factor de mejoramiento de la mortalidad. Las ganancias y pérdidas actuariales que surgen de los ajustes basados en los supuestos actuariales del beneficio post-empleo se registran en otros resultados integrales del periodo. Lo anterior sujeto a lo estipulado en la Ley 100 de 1993, Ley 797 de 2003, Acto Legislativo 01 de 2005 y Decreto 1748 de 1995.

El plan de beneficios post-empleo vigente a la fecha no cuenta con ningún tipo de activo vinculado al mismo. La actualización del cálculo actuarial se hace al cierre de cada periodo contable y fue cuantificada de acuerdo con una inflación del 3,50% y tasa real de 3,1858% equivalente al promedio mensual de títulos de octubre 2018 a septiembre 2019 registrada en el sistema electrónico de negociación- SEN-Primer escalón- CONH, para títulos TFIT a 16 años.

De forma adicional se incluyen los flujos de efectivo futuros hasta el año 2025 y el análisis de sensibilidad a 31 de diciembre de 2019.

#### **Flujos de Efectivos Futuros (\*)**

Los flujos de efectivo futuro para el pago de las obligaciones son los siguientes:

<b>Año</b>	<b>COP \$(000)</b>
2020	18.350.501
2021	18.992.769
2022	19.657.516
2023	20.345.529
2024	21.057.622
2025	21.794.639

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**Análisis de Sensibilidad (\*)**

El siguiente análisis de sensibilidad presenta el efecto de esos posibles cambios sobre la obligación, manteniendo los demás supuestos constantes, al 31 de diciembre de 2019:

	<u>Tasa de interés</u>	<u>COP \$(000)</u>
<b>Tasa de descuento</b>	6,297%	211.105.524
-50 puntos básicos	6,297%	220.613.535
+50 puntos básicos	7,297%	202.330.142
<b>Tasa de inflación</b>	3,50%	211.105.524
-50 puntos básicos	3,00%	201.609.318
+50 puntos básicos	4,00%	221.329.094

(\*) Información tomada del "informe Avalúo de la reserva matemática de pensiones de jubilación a 31 de diciembre de 2019" elaborado por Loredana Helmsdorff, actuario.

La población considerada en el estudio es de 726 personas, 610 con cálculo de reservas matemáticas para pensiones de jubilación y 116 bonos pensionales.

**23. PATRIMONIO, NETO**

El capital autorizado, suscrito y pagado al 31 de diciembre 2019 y 2018 se presenta a continuación:

**Capital Social**

	<u>(COP\$000)</u>
Capital autorizado	1.454.870.740
Capital suscrito y pagado	3.410.059
Valor nominal (en pesos)	1

La participación patrimonial se presenta a continuación:

Accionistas	Al 31 de diciembre de 2019		Al 31 de diciembre de 2018	
	Número de acciones	Participación	Número de acciones	Participación
Telefónica Latinoamérica Holding. S.L.	1.756.837.597	51,51926835%	1.756.837.596	51,51926832%
La Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1.108.269.271	32,50000004%	1.108.269.271	32,50000004%
Latín América Celular Holdings S.L.	275.602.636	8,08204821%	275.602.636	8,08204821%
Telefónica S.A.	269.339.586	7,89838425%	269.339.586	7,89838425%
Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC	10.000	0,00029325%	10.000	0,00029325%
Canal Regional de Televisión Ltda.- TEVEANDINA	200	0,00000587%	200	0,00000587%
Central de Inversiones S.A.- CISA	1	0,00000003%	1	0,00000003%
Terra Networks Colombia S.A.S.- En Liquidación (1)	-	0,00000000%	1	0,00000003%
	<b>3.410.059.291</b>	<b>100,00000000%</b>	<b>3.410.059.291</b>	<b>100,00000000%</b>

(1) Mediante acta de adjudicación adicional de bienes de Terra Networks Colombia S.A.S. Liquidada, del 11 de enero de 2019, se determinó adjudicar una acción que poseída Terra Network Colombia S.A.S. Liquidada como accionista de la Empresa en calidad remanente y como una adjudicación posterior a la liquidación de la Sociedad en términos legales a Telefónica Latinoamérica Holding S.L.

### Reservas

- a) Para disposiciones fiscales: La Empresa de conformidad con las normas tributarias cuando en su declaración de renta solicita cuotas de depreciación que exceden el valor de las cuotas registradas contablemente, constituye una reserva no distribuible equivalente al 70% del mayor valor solicitado como deducción.

Cuando la depreciación solicitada fiscalmente sea inferior a la registrada contablemente, la Empresa podrá liberar de dicha reserva una suma equivalente al 70% de la diferencia entre el valor solicitado y el valor contabilizado; las utilidades que se liberen de la reserva podrán distribuirse como un ingreso no constitutivo de renta. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 las reservas fueron de \$26.298.376.

Con la expedición de la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria), la norma que establecía esta reserva fue derogada, por lo cual, a partir del año gravable 2017, no será obligatorio constituir dicha reserva.

- b) Reserva Legal: La reserva constituida por la Empresa al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es de \$6.045.751.
- c) Para futuros ensanches: Reserva constituida por la Empresa para futuros ensanches, no distribuible. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el saldo de dicha reserva asciende a \$3.730.162.
- d) Para readquisición de acciones: Reserva constituida por la Empresa para readquisición de acciones, no distribuible y cuyo saldo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es de \$31.322.

### Otros Instrumentos de Patrimonio Perpetuos

El 30 de marzo de 2015, el Grupo emitió obligaciones perpetuas subordinadas por un importe total de USD\$500 millones de dólares (\$1.278.425.000) amortizables a opción de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. a partir del quinto año de la fecha de emisión. Las obligaciones devengarán un interés sobre el principal de la siguiente forma:

- i. Desde el 30 de marzo de 2015 (incluido) hasta el 30 de marzo de 2020 (excluido) (la "fecha de primera opción de amortización"), las obligaciones devengarán un cupón anual de 8,5% pagadero semestralmente a vencimiento de cada período de interés; y
- ii. Desde la fecha de primera opción de amortización (incluida) hasta la fecha de amortización (excluida), si la hubiera, para cada período de revisión las obligaciones devengarán un interés igual al tipo Swap a 5 años aplicable expresado en términos porcentuales, más el margen inicial (6,96%); y:
- a) con relación al período de revisión que comiencen en la fecha de primera opción de amortización o posteriormente: 0,25%;
- b) en relación a los períodos de revisión que comiencen el 30 de marzo de 2035 o posterior: más 2,75% (salvo que la calificación crediticia del emisor por Standard & Poor's haya sido actualizada a grado de inversión y sea efectiva al 30 de marzo de 2035, entonces dicho aumento del 2,75% será efectivo únicamente para los períodos de revisión que comiencen el 30 de marzo de 2040 o posteriormente).

Esta obligación se presenta dentro del patrimonio en la cuenta "Otros instrumentos de patrimonio" del Estado de Cambios en el Patrimonio.

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo mínimo de redención	Fecha de emisión	Tasa /Pago	Uso de los Recursos
R 144A/ Reg S	USD	Cero	500 millones	500 millones	Perpetuo NC 5	30-marzo de 2015	8.5% / Semestral	Prepago de deuda local

**Características:** i). Posibilidad de diferir cupones a discreción del emisor. ii) Opción de redención a partir del año 5 y en cada pago de rendimientos semestral vencido.

Al 31 de diciembre de 2019 se pagó cupón de intereses por un importe total neto de \$140.816.313 (2018 - \$122.604.425), estos valores se reconocen en el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidados en el rubro de resultados acumulados.

### Otro Resultado Integral

El Grupo reconoció utilidad neta en el Otro Resultado Integral Consolidado al 31 de diciembre de 2019 por \$193.999.213 (2018 pérdida neta de \$39.499.219).

### Superávit por revaluación neto de impuestos

El Grupo por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 y 2018, traslado directamente a resultados acumulados las bajas y el valor igual a la depreciación realizada a los activos revaluados y su correspondiente impacto en impuestos diferidos por \$116.317.899 y \$122.961.172 respectivamente.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**Reclasificaciones en información comparativa**

Las afectaciones por transacciones con accionistas e impactos de las participaciones recíprocas entre subsidiarias que se habían reflejado producto del proceso de consolidación en el estado de cambios en el patrimonio en las cuentas de reservas por valor de \$14.682.182 al 31 de diciembre de 2017 y (\$25.462.585) en el año 2018, se trasladaron a las cuentas de resultados acumulados para presentar en la cuenta de reservas únicamente los montos de apropiaciones de utilidades efectuadas por la Asamblea de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. incluyendo reservas legales y ocasionales por valor de \$36.105.611. Lo anterior, no tuvo impacto material en el valor del total del patrimonio ni tampoco en los estados consolidados de resultados integrales, ni de flujos de efectivo.

**24. INGRESOS DE OPERACION**

Los ingresos de contratos provenientes de clientes se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Servicios móviles:</b>		
Servicios y transmisión de datos - conectividad	1.419.449.140	1.333.320.042
Cargos básicos y tiempo al aire	656.710.100	827.355.895
Venta de equipos terminales	537.400.474	468.448.199
Servicios de valor agregado (1)	192.337.741	182.812.193
Interconexión y roaming	225.419.889	178.063.922
Servicios de portador (2)	61.812.265	70.485.700
	<b>3.093.129.609</b>	<b>3.060.485.951</b>
<b>Servicios fijos:</b>		
Servicios de transmisión de datos	896.211.314	887.082.854
Telefonía local y larga distancia	425.988.791	496.144.547
Televisión satelital	383.265.597	310.020.584
Soluciones empresariales (3)	304.035.563	297.037.586
Interconexión	53.578.749	63.899.569
Venta de equipos	2.786.963	1.397.550
Arrendamiento propiedades de inversión	184.537	266.531
	<b>2.066.051.514</b>	<b>2.055.849.221</b>
	<b>5.159.181.123</b>	<b>5.116.335.172</b>

Al año terminado el 31 de diciembre de 2019 y 2018 incluyen ingresos con partes relacionadas por \$67.094.518 y \$63.223.921 respectivamente (Nota 30).

- 1) Incluye descargas de aplicaciones, mensajes de texto, cobro de reconexiones, suscripción de preferidos y espacios en los canales de comunicación para anunciantes.
- 2) Incluye servicios prestados al Operador Móvil Virtual Virgin Mobile.
- 3) Incluye, servicios de desarrollo de proyectos de consultoría, administración de aplicaciones, equipamiento e infraestructuras de comunicación y gestión de seguridad.

**Reclasificaciones en información comparativa**

Para propósitos de presentación, el Grupo reclasificó en el Estado de Resultados Integrales dentro del rubro de ingresos de operación, los ingresos por arrendamiento de propiedades de inversión que estaban en el rubro de otros ingresos de operación al rubro de ingresos relacionados con ventas de bienes y prestación de servicios. Lo anterior, no tuvo impacto material en los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, ni de flujos de efectivo.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**25. OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN**

Los otros ingresos de operación del Grupo se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Venta de bienes muebles e inmuebles (1)	331.724.076	209.531.311
Otros ingresos operativos (2)	134.339.560	91.416.493
Trabajos realizados para el inmovilizado (3)	65.769.388	53.383.218
	<b>531.833.024</b>	<b>354.331.022</b>

- 1) En desarrollo de la estrategia de optimización de activos, incluye la venta de infraestructura de torres en 2019 por \$323.190.527 (2018 - \$127.409.400) y de bienes inmuebles terrenos y edificios en 2019 por \$8.533.549 (2018 - \$82.121.911), afectos a la prestación del servicio de telecomunicaciones, los cuales hacen parte del programa de asignación eficiente de recursos que a través de la desinversión de activos no estratégicos permitirá al Grupo alcanzar mayor flexibilidad financiera.
- 2) Incluye principalmente: apoyos de proveedores, reintegro de gastos y honorarios con empresas del Grupo, arrendamiento de espacios físicos, cobro de indemnizaciones por incumplimiento de contratos y subvenciones del Gobierno.
- 3) Corresponden a los trabajos realizados por personal del Grupo, que por sus características están directamente relacionados con el desarrollo y puesta en marcha de activos fijos.

**26. COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN**

Los costos y gastos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Costo de inventarios (Nota 11)	738.682.128	570.486.582
Costos laborales	438.233.260	438.840.532
Alquiler de medios y otras infraestructuras de red (2)	243.416.987	374.974.868
Otros costos y gastos de operación (1)	312.008.873	328.110.333
Comisiones por ventas	262.630.551	265.046.782
Tributos y contraprestaciones	247.823.610	284.701.137
Mantenimiento de equipos	294.117.984	265.015.628
Interconexión y roaming	274.309.465	231.272.803
Proveedores de contenidos	199.874.870	180.277.876
Energía	169.148.253	165.765.679
Servicios informáticos	159.970.354	144.205.764
Renting y actividades terceros a clientes	101.873.634	136.031.996
Gastos de publicidad	123.433.496	114.329.620
Servicios - atención a clientes	65.926.278	69.061.239
Deterioro (3)	89.813.930	34.387.499
Costo de cumplimiento de contratos	46.860.555	19.254.412
Otros costos y gastos y no recurrentes (4)	8.132.013	13.709.030
(Recuperación) provisión de inventarios (5)	(53.281)	1.323.166
	<b>3.776.202.960</b>	<b>3.636.794.946</b>

Al año terminado el 31 de diciembre de 2019 y 2018 incluyen gastos con partes relacionadas por \$265.025.456 y \$209.025.456 respectivamente (Nota 30).

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

- (1) Incluye principalmente costos y gastos de operación por servicios bancarios, cobro de impresión y distribución de documentos, servicios logísticos, arrendamientos, asesoría legal, tributaria y laboral, transportes, vigilancia, seguros y gastos de viaje.
- (2) El Grupo adoptó a partir del 01 de enero de 2019 la NIIF 16 de arrendamientos lo cual afectó hasta el 31 de diciembre de 2018 el reconocimiento contable de los arrendamientos operativos (sitios técnicos, administrativos y torres) que ahora son reconocidos como un derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.
- (3) Incluye deterioro por deudas de dudoso recaudo de \$89.930.694 (2018 - \$35.270.833), recuperación de cartera castigada de períodos anteriores de \$(199.406) (2018 - \$824.237) y deterioro del activo contractual por \$82.642 (Nota 8).
- (4) Incluye contingencias judiciales y costos por reposición de cable.
- (5) Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 se genera recuperación de provisión de años anteriores por comercialización de equipos 100% provisionados.

**27. DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES**

Las depreciaciones y amortizaciones se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 15)	(719.033.699)	(789.087.242)
Amortización de activos intangibles (Nota 17)	(520.710.301)	(560.017.305)
Amortización de activos por derechos de uso (Nota 14)	(182.715.493)	-
	<b>(1.422.459.493)</b>	<b>(1.349.104.547)</b>

**28. GASTOS FINANCIEROS, NETO**

Los ingresos (gastos) financieros, netos se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Ingresos:</b>		
Intereses de mora clientes	25.389.744	19.334.549
Rendimientos de inversiones temporales y bancarios (Nota 6)	3.371.133	447.740
	<b>28.760.877</b>	<b>19.782.289</b>
<b>Gastos:</b>		
Intereses por préstamos, obligaciones y bonos (1) (Nota 19)	(196.701.988)	(223.762.147)
Operaciones de cobertura de intereses, neto	(61.805.100)	(67.815.810)
Gastos financieros por arrendamientos (Nota 5)	(20.455.695)	-
Otros gastos financieros (2)	(19.143.293)	(15.132.204)
Actualización financiera de pasivos (3)	(16.861.233)	(16.182.422)
Gravamen a las transacciones financieras	(3.756.087)	(2.586.901)
	<b>(318.723.396)</b>	<b>(325.479.484)</b>
Ganancia (Pérdida) por diferencia en cambio, neto	546.328	(2.632.818)
	<b>(318.177.068)</b>	<b>(328.112.302)</b>
	<b>(289.416.191)</b>	<b>(308.330.013)</b>

- 1) Incluye intereses del bono senior por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 por \$132.692 (2018 - \$120.318) respectivamente y del bono local por \$19.577 en el año 2019.

- 2) Durante el año 2019 incluye principalmente gastos financieros por venta de cartera.
- 3) Corresponde a actualización financiera de pasivos por licencias de espectro, obligaciones de hacer, desmantelamiento de activos y pasivo pensional.

## **29. GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

### **29.1. Política de Gestión de Riesgos**

El Grupo podría estar expuesto a diversos riesgos de mercado financiero como consecuencia de: i) el curso normal de sus negocios y ii) la deuda financiera contratada para financiar sus negocios. Los principales riesgos son de tipo de cambio, tipo de interés, liquidez y crédito.

#### **Riesgo de Tipo de Cambio**

Surge principalmente por las obligaciones y derechos que tiene el Grupo en monedas distintas al peso colombiano.

#### **Riesgo de Tipo de Interés**

Surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: i) los costos financieros de la deuda a tipo variable y/o por negociaciones de deuda a corto plazo a tipos de interés fijo y ii) los pasivos a largo plazo a tipos de interés fijo.

#### **Riesgos de Liquidez**

El Grupo se encuentra expuesto al riesgo de liquidez principalmente por los desbalances entre las necesidades de fondos y las fuentes de estos.

#### **Riesgos de Crédito**

El riesgo de crédito surge del efectivo y equivalentes de efectivo (depósitos en bancos e instituciones financieras), así como de la exposición al crédito de los clientes mayoristas y minoristas, que incluye a los saldos pendientes de las cuentas por cobrar y a las transacciones comprometidas. Respecto de bancos e instituciones financieras, sólo se acepta a instituciones cuyas calificaciones de riesgo independientes sean como mínimo de 'A'. Se usan calificaciones independientes de clientes mayoristas en la medida que éstas estén disponibles. Si no existen calificaciones de riesgo independientes de clientes mayoristas se evalúa la calidad crediticia del cliente, tomando en consideración su posición financiera, la experiencia pasada y otros factores. Se establecen límites de crédito individuales de acuerdo con los límites fijados por el directorio sobre la base de las calificaciones internas o externas. El uso de los límites de crédito se monitorea con regularidad. Las ventas a clientes del segmento minorista se efectúan principalmente de contado. No se excedieron los límites de crédito durante el año de reporte y la gerencia no espera que el Grupo incurra en pérdida alguna por el desempeño de sus contrapartes.

#### **Riesgo de Precios**

El Grupo está expuesta al riesgo de precio de los bienes y servicios que adquiere para el desarrollo de sus operaciones, para lo cual, efectúa negociaciones de compras con pequeños y grandes proveedores (incluyendo suministradores globales) para asegurar un suministro continuó de los mismos. Este modelo a través del cual se alcanzan importantes ahorros en negociaciones locales y regionales, permite evitar un alto riesgo de concentración y dependencia, lo que podría derivar en un mediano y largo plazo en una dependencia que difícilmente podría ser solventada al no contar con proveedores alternativos que permitan manejar palancas de presión que eviten incumplimientos en la calidad del producto, en los plazos de entrega, en aumentos no acordados en los preciaros o márgenes de maniobra que no podrían ser solventadas al tener un único proveedor en algunas de las capas de la red.

#### **Riesgo País**

La actividad económica registró una importante recuperación en su crecimiento en 2019, tan sólo en 3Q19 creció 3,3% año a año vs 2,6% en el mismo trimestre del año anterior, explicada principalmente por mejor desempeño en el consumo de los hogares y de la inversión. Los análisis internos del Grupo y el consenso de los analistas esperan que en el consolidado de 2019 el crecimiento se ubique alrededor de 3,2%, significativamente mejor que el de 2,6% en 2018.

Por su parte, a pesar de unas leves presiones al alza la inflación continuó dentro del rango meta del Banco de la República (BR). En 2019 la inflación anual se ubicó en 3.80%, superior en 0.63 puntos porcentuales (p.p) a la de 3.18% en 2018. La aceleración de la inflación anual se dio por presiones en los precios de los alimentos y los bienes y servicios transables.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

En ambos casos se evidencia el traspaso de la depreciación del peso colombiano, por el encarecimiento de bienes importados. En el caso de los precios de los alimentos, la aceleración de la inflación anual estuvo exacerbada por deslizamientos de tierra, que bloquearon las vías de transporte con regiones productoras de carne. Por otra parte, los precios de los servicios regulados y de los bienes y servicios no transables contrarrestaron parte de la aceleración de la inflación anual.

El Banco de la República ha mantenido la tasa de interés de intervención en 4,25% desde abril de 2018. El crecimiento económico por debajo de su nivel potencial (estimado en 3,5% yoy) y una inflación en el rango meta, inclinaron la balanza de riesgos hasta permitir al Banco de la República mantener la tasa de interés de intervención en el nivel que considera levemente expansivo.

A lo largo del año 2019 se registró un largo período de depreciación del peso colombiano, en promedio la cotización de la tasa de cambio fue de \$3.281 pesos, por encima de los \$2.956 de 2018. La depreciación ocurrió en medio de un fortalecimiento del dólar a nivel global, causado principalmente por el escalamiento de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, exacerbado por caídas en los precios del petróleo y aumento en la prima de riesgo país.

En mayo de 2019 las compañías Fitch y Moodys ratificaron su calificación crediticia para Colombia a dos niveles por encima del grado de inversión (BBB y Baa2, respectivamente).

**Gestión de Riesgos**

El Grupo gestiona activamente los riesgos mediante el uso de instrumentos financieros derivados, sobre tipo de cambio y tipo de interés, así mismo se tienen en cuenta las posiciones netas del balance con el fin de aprovechar coberturas naturales que se compensen directamente evitando incurrir en sobre costos de bid-offer spread en las operaciones de coberturas.

Al cierre del año 2019 el Grupo tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés expresados en su moneda de origen:

Cifras en millones Subyacente	NDF		IRS Libor	IRS IPC	CIRS (margen)	Opciones
	USD	EUR	USD	COP	USD	USD
Bono Senior	750	-	750	-	750	-
Deuda en USD\$/COP	1	-	-	152.410	-	-
Cuentas comerciales	82	4	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	171	-	-	-	-	64
	<b>1.004</b>	<b>4</b>	<b>750</b>	<b>152.410</b>	<b>750</b>	<b>64</b>

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

Al cierre del año 2018 el Grupo tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés, expresados en su moneda origen:

Cifras en millones Subyacente	NDF		IRS Libor	IRS IBR	CIRS (margen)	CIRS
	USD	EUR	USD	COP	USD	USD
Bono Senior	750	-	750	-	750	-
Deuda en USD\$/COP	6	-	-	739.851	-	4
Cuentas comerciales	43	6	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	27	-	-	-	-	-
	<b>826</b>	<b>6</b>	<b>750</b>	<b>739.851</b>	<b>750</b>	<b>4</b>

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

**Riesgo de Tipo de Cambio**

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de tipo de cambio es proteger el valor de los registros de activos y pasivos denominados en dólares y euros ante cambios en el tipo de cambio del peso colombiano respecto a estas divisas.

Al 31 de diciembre de 2019 la deuda del Grupo, en dólares americanos incluyendo el bono senior con vencimiento en el año 2022 equivalía a USD\$ 762 millones, (2018 - USD\$761 millones). Adicionalmente, considerando el flujo ordinario del negocio del Grupo se realizaron coberturas de cuentas comerciales, correspondientes a las facturas de OPEX (Operating Expenses) y CAPEX (Capital Expenditure) en moneda extranjera que se registraron en el Estado de Situación Financiera Consolidado. Finalmente se contrataron coberturas de flujos de caja futuro altamente probables mediante NDF (Non Delivery Forwards) y opciones a plazos hasta un año para cubrir una porción del OPEX y CAPEX en moneda extranjera del presupuesto del siguiente año

El siguiente es el detalle de los saldos activos y pasivos mantenidos en dólares:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(USD\$000)	
<b>Activos</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo	5.411	8.404
Deudores y otras cuentas por cobrar	66.402	88.057
Partes relacionadas	21.529	20.318
<b>Total activos</b>	<b>93.342</b>	<b>116.779</b>
<b>Pasivos</b>		
Obligaciones financieras	761.564	760.692
Proveedores y cuentas por pagar	144.936	132.686
Partes relacionadas	17.118	72.263
<b>Total pasivos</b>	<b>923.618</b>	<b>965.641</b>
<b>Posición pasiva, neta</b>	<b>(830.276)</b>	<b>(848.862)</b>

El siguiente es el detalle de los saldos de activos y pasivos mantenidos en dólares y expresados pesos colombianos:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Activos</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo	17.732.605	27.310.899
Deudores y otras cuentas por cobrar	217.608.650	286.163.236
Partes relacionadas	70.553.547	66.028.421
<b>Total activos</b>	<b>305.894.802</b>	<b>379.502.556</b>
<b>Pasivos</b>		
Obligaciones financieras	2.495.751.847	2.472.058.827
Proveedores y cuentas por pagar	474.975.563	431.196.328
Partes relacionadas	56.098.083	234.836.685
<b>Total pasivos</b>	<b>3.026.825.493</b>	<b>3.138.091.840</b>
<b>Posición pasiva, neta</b>	<b>(2.720.930.691)</b>	<b>(2.758.589.284)</b>

**Riesgo de Tipo de Interés**

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 87% del total de la deuda, en el marco de una política de gestión de riesgos en línea con la postura de política monetaria expansionista del Banco de la República en el mediano plazo.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Al cierre de diciembre de 2019 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

	<b>Obligaciones Financieras (1)</b>		
	<i>(COP\$000)</i>	<b>Participación</b>	<b>Índice</b>
<b>Obligaciones a tipo fijo</b>			
Deuda en COP	498.698.319	12,33%	Tipo fijo
Otras deudas	74.536.521	1,84%	Tipo fijo
<b>Total fijo</b>	<b>573.234.840</b>	<b>14,17%</b>	
<b>Obligaciones a tipo variable</b>			
Bono Senior(1)	2.454.906.101	60,67%	Flotante COP
Deuda en USD	3.341.915	0,08%	Libor 6M
IFRS 16	885.632.312	21,89%	IPC
Deuda en COP	128.956.963	3,19%	IBR
<b>Total variable</b>	<b>3.472.837.291</b>	<b>85,83%</b>	
<b>Deuda total (Nota 17)</b>	<b>4.046.072.131</b>	<b>100,00%</b>	

Al cierre de diciembre de 2018 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

	<b>Obligaciones Financieras (1)</b>		
	<i>(COP\$000)</i>	<b>Participación</b>	<b>Índice</b>
<b>Obligaciones a tipo fijo</b>			
Deuda en COP	30.366.130	0,9%	Tipo fijo
Otras deudas	214.701.906	6,0%	Tipo fijo
<b>Total fijo</b>	<b>245.068.036</b>	<b>6,9%</b>	
<b>Obligaciones a tipo variable</b>			
Bono Senior(1)	2.433.325.724	68,2%	IBR 3M
Deuda en USD	31.204.631	0,9%	Libor 6M
Deuda en COP	858.441.566	24,1%	IBR/DTF/IPC
<b>Total variable</b>	<b>3.322.971.921</b>	<b>93,2%</b>	
<b>Deuda total (Nota 19)</b>	<b>3.568.039.957</b>	<b>100%</b>	

(1) Exposición a tipos de interés después de coberturas.

**Sensibilidad de la deuda y derivados ante variaciones en el tipo de interés:**

Para los derivados se sensibilizó un movimiento positivo y negativo en la curva de valoración de 100 pbs.

En los plazos en que las tasas eran inferiores a 1% no se consideró la sensibilidad para evitar tipos negativos; para el cálculo de la sensibilidad en el patrimonio solo se consideraron las operaciones de cobertura de flujos de efectivo teniendo en cuenta que son las únicas operaciones cuyo efecto de tipo de interés se registra en patrimonio; de la misma manera, para la sensibilidad en el resultado se consideraron solo las operaciones de cobertura de valor razonable teniendo en cuenta que son las únicas operaciones cuyo efecto de tipo de interés por valoración se registra en resultados.

El resultado de sensibilidad fue el siguiente:

	<b>Impacto en resultados</b>	<b>Impacto en patrimonio</b>
	<i>(COP\$000)</i>	
+ 100 pb	(8.852.254)	48.345.887
- 100 pb	8.852.242	50.155.418

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgo**

El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2019, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nominal y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

Derivados	Valor razonable (1)	Valor Nominal (2) - Vencimientos			Total
		2020	2021	Posteriores	
<i>(Cifras en millones de pesos)</i>					
Coberturas de tipo de interés					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	<b>38.241</b>	-	-	<b>4.915.710</b>	<b>4.953.951</b>
Coberturas de tipo de cambio					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	(9.402)	758.669	9.342	-	758.609
<i>Coberturas de valor razonable</i>	32.820	2.744.361	-	-	2.777.181
	<b>23.418</b>	<b>3.503.030</b>	<b>9.342</b>	-	<b>3.535.790</b>
Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	(6.844)	-	-	152.410	145.566
	<b>54.815</b>	<b>3.503.030</b>	<b>9.342</b>	<b>5.068.120</b>	<b>8.635.307</b>

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2018, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nominal y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

Derivados	Valor razonable (1)	Valor Nominal (2) - Vencimientos			Total
		2019	2020	Posteriores	
<i>(Cifras en millones de pesos)</i>					
Coberturas de tipo de interés					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	<b>36.282</b>	<b>47.032</b>	<b>68.210</b>	<b>67.872</b>	<b>219.396</b>
Coberturas de tipo de cambio					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	(8.756)	-	-	-	(8.756)
<i>Coberturas de valor razonable</i>	(152.316)	91.340	(2.055)	10.149	(52.882)
	<b>(161.072)</b>	<b>91.340</b>	<b>(2.055)</b>	<b>10.149</b>	<b>(61.638)</b>
Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio					
<i>Coberturas de flujo de caja</i>	271	(323)	884	(14.544)	(13.712)
	<b>(124.519)</b>	<b>138.049</b>	<b>67.039</b>	<b>63.477</b>	<b>144.046</b>

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

El desglose de los derivados de tipo de interés y de tipo de cambio del Grupo al 31 de diciembre de 2019, así como sus importes nominales a dicha fecha y el valor en divisa a recibir y a pagar es el siguiente:

Tipo de riesgo	Contravalor	Recibe		Paga	
		Valor	Divisa	Valor	Divisa
<i>Cifras en miles de divisa</i>					
Swaps de tipo de interés en COP					
De fijo a flotante (COP/COP)	152.410.000	152.410.000	COP	152.410.000	COP
Swaps de tipo de interés en divisas					
De fijo a fijo (USD/COP)	2.457.855.000	750.000	USD	2.457.855.000	COP
De fijo a flotante (USD/USD)	2.457.855.000	750.000	USD	750.000	USD
Opciones (USD/COP)	208.098.390	63.500	USD	208.098.390	COP
Forwards (USD/COP)	3.595.115.149	1.097.028	USD	3.595.115.149	COP
(COP/USD)	306.022.381	306.022.381	COP	93.381	USD
(EUR/USD)	15.181.197	4.140	EUR	4.632	USD

La distribución de los derivados por vida media es la siguiente:

Subyacente cubierto	Nocional	Hasta 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años
<i>(COP\$000)</i>					
Con subyacente					
En moneda nacional	152.410.000	-	-	-	152.410.000
En moneda extranjera	3.344.285	3.344.285	-	-	-
Obligaciones y bonos					
En moneda extranjera	2.457.855.000	2.457.855.000	-	-	-
Cupones en moneda extranjera	4.915.710.000	-	4.915.710.000	-	-
Otros subyacentes					
Forwards	843.074.680	833.732.400	9.342.281	-	-
Opciones	208.098.390	208.098.390	-	-	-

El desglose de los derivados de tipo de interés y de tipo de cambio del Grupo al 31 de diciembre de 2018, así como sus importes nominales a dicha fecha y el valor en divisa a recibir y a pagar es el siguiente:

Tipo de riesgo	Contravalor	Recibe		Paga	
		Valor	Divisa	Valor	Divisa
<i>Cifras en miles de divisa</i>					
Swaps de tipo de interés en COP					
De fijo a flotante (COP/COP)	633.569.277	633.569.277	COP	633.569.277	COP
Swaps de tipo de interés en divisas					
De fijo a fijo (USD/COP)	2.437.312.500	750.000	USD	2.437.312.500	COP
De fijo a flotante (USD/USD)	2.437.312.500	750.000	USD	750.000	USD
Swaps de tipo de cambio					
De flotante a fijo (USD/COP)	13.434.648	4.134	USD	13.434.648	COP
Forwards (USD/COP)	2.808.884.040	864.339	USD	2.808.884.347	COP
(COP/USD)	122.353.088	122.353.088	COP	37.650	USD
(EUR/USD)	20.843.766	5.600	EUR	6.414	USD

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

La distribución de los derivados por vida media es la siguiente:

<b>Subyacente cubierto</b>	<b>Nocional</b>	<b>Hasta 1 año</b>	<b>De 1 a 3 años</b>	<b>De 3 a 5 años</b>	<b>Más de 5 años</b>
			(COP\$000)		
Con subyacente					
En moneda nacional	633.569.277	-	211.749.247	158.392.319	263.427.711
En moneda extranjera	34.520.957	34.520.957	-	-	-
Obligaciones y bonos					
En moneda extranjera	2.437.312.500	2.437.132.500	-	-	-
Cupones en moneda extranjera	4.874.625.000	-	4.874.625.000	-	-
Otros subyacentes					
Forwards	207.288.683	186.490.283	20.798.400	-	-

## 29.2. Otros Riesgos e Incertidumbres a los que se enfrenta el Grupo.

El negocio del Grupo se ve condicionado tanto por factores intrínsecos, exclusivos del Grupo, como por determinados factores exógenos que son comunes a cualquier empresa de su sector, cabe señalar, como más significativos, los siguientes:

### Riesgo por Regulación Legal

El MINTIC es la autoridad que ejerce la intervención del Estado en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia, adopta las políticas, planes, programas y proyectos del sector, establece las condiciones generales de operación y comercialización de redes y servicios, confiere permisos para el uso del espectro radioeléctrico y ejerce las funciones de control y vigilancia en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras funciones.

Por su parte, la CRC es el órgano encargado de promover y regular la libre competencia, prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla de mercado. Entre sus funciones más relevantes están: i) Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de las instalaciones esenciales; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias, iii) Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados.

### Riesgos Inherentes al Sector de Actividad en el que Opera el Grupo

La Prestación de servicios se realiza bajo las habilitaciones, así como bajo los permisos para uso de espectro. En marzo de 2014 como consecuencia del régimen de transición de la Ley 1341 de 2009 el permiso para el uso del espectro de 25 MHz en la banda de 850 y 15 MHz en la banda de 1900 utilizado para los servicios móviles fue renovado por 10 años más hasta marzo de 2024, mediante resolución 597 de 2014.

En octubre de 2011, después de un proceso de subasta con la participación de otros operadores de telefonía móvil, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. obtuvo la asignación de 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz. Esta asignación de espectro se materializó en la Resolución MINTIC 002105 del 15 de septiembre de 2011, respecto de la cual vale resaltar los siguientes aspectos:

1. La duración del permiso es de 10 años contados desde el 20 de octubre de 2011.
2. El valor a pagar como contraprestación fue de USD\$47.700 miles los cuales se pagaron así:
  - (a) El 50% en efectivo (USD\$23.850 miles) seis meses después de la fecha en que quede en firme el acto de asignación del espectro.
  - (b) El 50% mediante el cumplimiento de la obligación de hacer (cobertura de 36 localidades y servicio a instituciones educativas).

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

---

3. Obligación de cobertura 3G en todas las cabeceras municipales en las cuales el Grupo tenía cobertura, a más tardar el 18 de abril de 2012.

Por medio del Decreto 2980 del 19 de agosto de 2011, el MINTIC cambió el tope de espectro radioeléctrico para su uso en los servicios móviles terrestres, de 55 a 85 MHz. De acuerdo con este decreto, una vez completado el proceso de expedición de permisos en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz y 2110 a 2155 MHz y 2500 MHz de la banda en 2690 MHz, que se desarrolló durante el año 2013, el espectro de radio máximo de uso del proveedor de servicios móviles terrestres de las redes de telecomunicaciones y servicios tendrá el siguiente detalle:

- 85 MHz para las bandas más altas (Entre 1710 MHz y 2690).
- 30 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960).

En el proceso de subasta de 4G, El Grupo obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2014, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

Con estas asignaciones, el Grupo cuenta con un total de 85 MHz de espectro distribuido de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900, 25 MHz en la banda 850 y 30 MHz en la banda de AWS.

El MINTIC expidió el decreto 2194 de 2017 aumentando el tope máximo de espectro en servicios móviles terrestres a 90MHz para las bandas altas (entre 1710 MHz y 2690 MHz) y 45 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960 MHz).

#### **Otros Riesgos e Incertidumbres a los que se enfrenta el Grupo**

##### **Mercados Sujetos a una Continua Evolución Tecnológica**

El éxito del Grupo depende, en cierta medida, de su adaptabilidad a la evolución tecnológica, en los tiempos que el mercado exige, anticipando a los cambios tecnológicos y las demandas del mercado. La evolución tecnológica es permanente, ofreciendo al mercado nuevos productos, servicios y tecnologías, que nos obligan a mantener una permanente actualización sobre ellos. El desarrollo de una constante innovación tecnológica genera de igual forma la obsolescencia de algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo, así como su tecnología, reduciendo de manera importante los márgenes de ingresos al tener la obligación de invertir en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios y al mismo tiempo continuar brindando mantenimiento en tecnologías legacy, las cuales seguirán vigentes hasta tanto logremos las migraciones de la totalidad de usuarios o la regulación permita su apagado de manera controlada. Adicionalmente, la convergencia de nuevas tecnologías permite a nuevos operadores entrantes la posibilidad de no estar sujetos a las normas regulatorias que presentan vigencia desde el pasado, dejándonos en posición de desventaja ante estos nuevos actores en el sector.

En consecuencia, podría resultar costoso para el Grupo el desarrollo de los productos y tecnologías necesarios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores. Es por ello importante considerar que el incremento en los costos podría impactar negativamente al negocio, su situación financiera, y los resultados económicos o la generación de caja del Grupo.

El Grupo, como actor principal del mercado de comunicaciones debe continuar actualizando sus redes asociadas al servicio de líneas móviles y fijas de una forma satisfactoria y en un tiempo adecuado con el objeto de mantener y aumentar su base de clientes en cada uno de sus mercados con el fin de fomentar su rendimiento financiero, así como para cumplir con los requisitos exigidos por la regulación aplicable. Entre otras cosas, el Grupo podría necesitar actualizar el funcionamiento de sus redes con el fin de incrementar la personalización de sus servicios, la virtualización de equipos, el aumento de capacidades de procesamiento y almacenamiento de datos, así como el aumento de la cobertura en algunos de sus mercados. De igual manera y no menos importante se requiere ampliar y mantener el nivel de servicio al cliente, la gestión de las redes y los sistemas administrativos.

##### **Riesgos Asociados a las Interrupciones de Red Imprevistas**

Las interrupciones de red son situaciones inherentes al funcionamiento de cualquier elemento que la constituye, las cuales crean afectación en servicio causando insatisfacción de los usuarios por la imposibilidad de comunicación, así como un riesgo no menor de requerimientos de parte de los entes de control que podrían derivar en sanciones de alto impacto para el Grupo. La única posibilidad de minimizar o alcanzar un nivel controlado de riesgos sobre las interrupciones de Red imprevistas, está enfocada en poder garantizar de manera periódica y eficiente un modelo de mantenimiento preventivo y correctivo sobre los equipos de red, así como la inversión en elementos que hayan cumplido su vida útil y que garanticen la redundancia que permita soportar el servicio ante eventuales fallas.

### 30. PARTES RELACIONADAS

#### 30.1. Cuentas por Cobrar

Los saldos de las cuentas por cobrar entre el Grupo y sus accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas son los siguientes:

#### Corriente

##### a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Del exterior</b>		
Telefónica S.A.	9.237.407	6.703.998
Telefónica Latinoamérica Holding. S.L. (antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA)	-	529.548
<b>Total accionistas del exterior</b>	<b>9.237.407</b>	<b>7.233.546</b>

##### b) Vinculados económicos

#### Nacionales

Tiws Colombia II S.A.S.	20.228.121	30.810.277
Telxius Cable Colombia S.A.	1.127.060	3.196.970
Wayra Colombia S.A.S.	51.450	100.600
	<b>21.406.631</b>	<b>34.107.847</b>

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Del exterior</b>		
Telefónica Digital España S.A	10.667.702	11.668.452
TIWS II	3.671.244	10.171.127
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	2.965.062	2.960.537
Telefónica Móviles España S.A.	1.524.277	1.985.482
Otecel S.A.	1.280.465	1.232.187
Telefónica Móviles el Salvador S.A.	1.023.150	14.873
Telefónica Móviles Argentina S.A.	698.652	655.551
Telefónica del Perú S.A.	488.135	681.978
O2 Germany GMBH & CO.OHG	435.466	1.322.220
Telefónica Móviles de Chile S.A.	195.983	888.601
Telefónica Brasil S.A	168.248	241.119
Telefónica USA, INC	161.381	84.742
Telefónica Compras Electrónicas	142.680	160.474
Telefónica Factoring México S.A.	14.968	12.493
Telefónica de Costa Rica	3.487	79.870
E-plus Mobilfunk GMBH & CO	-	281.488
Telefónica Móviles Panamá S.A.	-	167.475
Telefónica Celular de Nicaragua S.A	-	104.082
Pegaso Recursos Humanos S.A. de C.V.	-	56.341
Telefónica Móviles Guatemala S.A.	-	26.983
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	-	16.085
O2 UK Limited	-	2.794
	<b>23.440.900</b>	<b>32.814.954</b>
<b>Total vinculados nacionales y del exterior</b>	<b>44.847.531</b>	<b>66.922.801</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**c) Empresas Asociadas**

**Nacionales**

Telefónica Factoring Colombia S.A.	39.794	79.628
	<u>54.124.732</u>	<u>74.235.975</u>

**No corriente**

**a) Vinculado Económico**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Telefónica Venezolana C.A. (a)	39.781.586	39.449.359
	<u>39.781.586</u>	<u>39.449.359</u>

- a) Telefónica Venezolana C. A. se encuentra a la espera de liquidación por parte del órgano regulador de divisas en Venezuela (CENCOEX), cuyos importes fueron debidamente solicitados ante dicho organismo y al 31 de diciembre de 2019 no se tiene por parte del mismo, negación de liquidación sobre las facturas y sus respectivos montos solicitados que adeuda a Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2019 son de USD\$21.529 miles (\$70.553.547) y al 31 de diciembre 2018 son de USD\$20.318 miles (\$66.028.356).

**30.2. Cuentas por Pagar**

Los saldos de los pasivos entre el Grupo y sus accionistas y vinculados económicos son los siguientes:

**Corriente**

**a) Accionistas**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Del exterior</b>		
Telefónica S.A.	12.666.965	6.232.987
Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA)	347.494	131.993
<b>Total accionistas nacionales y del exterior</b>	<u>13.014.459</u>	<u>6.364.980</u>

**b) Vinculados económicos**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Del exterior</b>		
Telefónica S.A.	12.666.965	6.232.987
Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA)	347.494	131.993
<b>Total accionistas nacionales y del exterior</b>	<u>13.014.459</u>	<u>6.364.980</u>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
<b>Nacionales</b>		
Telxius Cable Colombia S.A.	15.958.471	36.796.394
Tiws Colombia II S.A.S.	21.139.257	37.835.130
Telefónica Ingeniería de Seguridad	964.167	-
Telefónica Learning Services Colombia	193.422	399.885
	<b>38.255.317</b>	<b>75.031.409</b>
<b>Del exterior</b>		
TIWS II	40.451.578	34.897.021
Telefónica Global Technology	20.877.265	28.908.492
Telefónica USA Inc.	9.085.333	9.579.064
Media Network Latin América	7.049.603	15.282.992
Telefónica Móviles Argentina S.A.	3.838.691	3.926.213
Telefónica Digital España S.A.	3.036.649	1.471.797
Telefónica Venezolana C.A.	2.301.622	2.183.284
Telefónica Compras Electrónicas	1.799.238	5.211.046
Telefónica de Argentina S.A.	1.713.000	1.713.000
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	1.561.241	1.181.183
Telefónica Móviles España S.A.	1.464.557	1.165.440
Otecel S.A.	1.403.559	1.681.593
Telefónica de España S.A.U.	757.315	740.523
Telefónica del Perú S.A.	718.811	746.187
Telefónica Global Roaming	551.850	670.931
Terra Networks México S.A. de CV	519.785	783.946
Telefónica Brasil S.A	469.749	2.492.813
Telefónica Servicios Audiovisuales	225.919	237.564
O2 T. UK Limited	218.324	98.826
Telefónica Móviles de Chile	138.846	2.215.661
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	135.906	12.903
Telefónica Ingeniería de Seguridad	72.005	503.736
Telefónica Broadcast Services S.L.U	44.368	-
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	29.447	47.763
Telefónica Educación Digital	18.015	-
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	17.790	16.436
Telefónica de Costa Rica	7.766	93.000
TGestiona Logística Sociedad Anónima	5.755	37.802
Telefónica de Contenidos SAU	-	897.653
Telefónica Móviles Panamá S.A.	-	140.725
Telefónica Germany GMBH & CO OHG	-	59.249
Telefónica Móviles Guatemala S.A.	-	29.242
Telefónica Celular de Nicaragua S.A	-	20.426
<b>Total vinculados económicos nacionales y exterior</b>	<b>98.513.987</b>	<b>117.046.511</b>
<b>Total proveedores y cuentas por pagar con partes relacionadas</b>	<b>149.783.763</b>	<b>198.442.900</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**No corriente**

**a) Accionistas**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
<b>Pagos basados en acciones</b>		
Telefónica S.A.	4.521.758	1.907.435
	<b>4.521.758</b>	<b>1.907.435</b>

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2019 son de USD\$17.118 miles (\$56.098.083) y al 31 de diciembre de 2018 son de USD\$72.263 miles (\$234.836.684).

**30.3. Ingresos, Costos y Gastos con Partes Relacionadas**

El Grupo, realiza transacciones con sus partes relacionadas en las mismas condiciones de mercado y de independencia mutua. El siguiente es el resumen de los ingresos, costos y gastos del Grupo durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y diciembre 31 de 2019 y 2018 con los accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas.

**a) Accionistas**

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2019	2018	2019	2018
	(COP\$000)			
<b>Nacionales</b>				
Terra Networks Colombia S.A.	-	6	-	-
	-	6	-	-
<b>Del exterior</b>				
Telefónica S.A.	8.158.887	6.703.998	33.873.392	616.153
Telefónica Latinoamérica Holding. S.L. (antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA)	-	804.619	889.330	165.828
	<b>8.158.887</b>	<b>7.508.617</b>	<b>34.762.722</b>	<b>781.981</b>
<b>Total accionistas nacionales y del exterior</b>	<b>8.158.887</b>	<b>7.508.623</b>	<b>34.762.722</b>	<b>781.981</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**b) Vinculados Económicos**

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2019	2018	2019	2018
	(COP\$000)			
<b>Nacionales</b>				
Tiws Colombia II S.A.S.	19.145.710	16.979.469	12.555.883	30.128.763
Telxius Cable Colombia S.A.	2.417.055	1.656.886	60.341.074	52.567.082
Wayra Colombia S.A.S.	455.855	469.161	-	12.046
Telefónica Global Tecnología Colombia Sucursal	-	79.727	-	-
Telefónica Ingeniería de Seguridad	-	-	1.115.513	-
Telefónica Learning Services Colombia	-	-	68.530	395.239
	<b>22.018.620</b>	<b>19.185.243</b>	<b>74.081.000</b>	<b>83.103.130</b>
<b>Del exterior</b>				
TIWS II	20.493.939	21.568.499	52.568.682	34.558.572
Telefónica Digital España S.A.	9.692.340	9.703.623	3.267.180	1.184.152
Telefónica Móviles de Chile	2.119.845	2.641	117.091	129.219
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	914.960	24.386	31.540	21.137
Telefónica Móviles España S.A.	728.717	308.859	1.434.156	1.048.925
Telefónica Brasil S.A.	634.687	3.226.802	142.608	-
Telefónica del Perú S.A.	428.655	258.330	1.062.736	512.265
Telefónica Móviles Argentina S.A.	376.267	-	144.401	167.407
O2 T. UK Limited	311.556	104.723	100.680	56.462
Telefónica Móviles Panamá S.A.	226.404	260.741	138.316	164.555
Otecel S.A.	205.759	205.965	234.927	344.428
Telefónica Compras Electrónicas	139930	132.345	4.894.300	4.816.495
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	105.837	150.438	484.706	386.936
Telefónica de Costa Rica	89.608	43.489	52.713	49.934
Telefónica USA Inc.	64.300	55.837	4.473.146	15.687
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	29.442	24.306	19.293	6.970
Telefónica Celular De Nicaragua S.A.	9.826	9.303	-	6.227
Telefónica Germany GMBH & CO OHG	7471	15.324	95.909	-
Telefónica Venezolana C.A.	409	174	96.317	1.749.472
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	-	72.034	19.235	-
Pegaso Recursos Humanos S.A. de C.V.	-	25.651	-	-
Telefónica Móviles Guatemala S.A.	-	19.419	-	32.282
Terra Networks México S.A. de CV	-	7.775	1.062.414	776.723
Telefónica de Argentina S.A.	-	790	-	-
Media Network Latin América	-	-	38.824.388	33.648.282
Telefónica Global Technology	-	-	35.550.496	34.560.377
Telxius Cable América S.A. (antes TIWS AMERICA)	-	-	5.746.472	5.746.472
Telxius Cable España S.L.U	-	-	1.974.239	1.974.239
Telefónica de Contenidos SAU	-	-	1.338.739	977.896
Telefónica de España S.A.U.	-	-	757.315	723.023
Telefónica Global Roaming	-	-	635.246	740.237
Telefónica Servicios Audiovisuales	-	-	538.795	572.193
Telefónica Ingeniería de Seguridad	-	-	331.166	570.448
Telefónica Broadcast Services S.L.U	-	-	44.528	-
	<b>36.579.952</b>	<b>36.221.454</b>	<b>156.181.734</b>	<b>125.541.015</b>
<b>T total vinculados económicos nacionales y del exterior</b>	<b>58.598.572</b>	<b>55.406.697</b>	<b>230.262.734</b>	<b>208.644.145</b>

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**c) Empresas Asociadas**

El Grupo no ha otorgado, ni recibido garantías o prendas a sus vinculados económicos.

El siguiente es el resumen de las transacciones por concepto de ingresos, costos y gastos que se presentaron durante el período con partes relacionadas, según la naturaleza del bien o servicio prestado entre las partes, así:

**Ingresos:**

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Telefonía local	20.500.535	21.800.342
Otros ingresos (1)	20.362.254	18.515.730
Servicios de transmisión de datos	15.475.791	15.622.649
Interconexión y roaming	6.080.647	5.238.600
Servicios de cloud, seguridad y otros	4.106.570	1.704.986
Servicios de valor agregado	238.263	270.810
Venta de equipos	220.797	9.196
Redes privadas virtuales	51.762	4.353
Cargos básicos y tiempo al aire	30.932	38.343
Servicios y transmisión de datos - conectividad	26.967	18.912
	<b>67.094.518</b>	<b>63.223.921</b>

(1) Incluye principalmente servicios de honorarios, cesión de espacios, servicios administrativos, entre otros.

**Costos y gastos:**

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Alquiler de medios	117.195.133	110.459.909
Otros costos y gastos de operación (1)	45.116.423	6.889.897
Otros costos y gastos no recurrentes (2)	36.531.003	34.816.601
Interconexión y roaming	34.216.793	27.927.989
Renting y actividades terceros a clientes	14.747.335	15.685.667
Proveedores de contenidos	11.066.889	8.366.397
Mantenimiento	5.268.561	4.432.629
Gastos laborales y de personal	523.537	681.209
Comisiones de venta	359.782	165.828
	<b>265.025.456</b>	<b>209.426.126</b>

(1) Incluye principalmente aplicaciones informáticas, consultoría e integración de proyectos, alquiler y costos de equipos entre otros.

(2) Incluye principalmente, licencias y aplicaciones informáticas.

**d) Información sobre Remuneración del Personal Clave de la Dirección**

La remuneración recibida por los empleados clave del Grupo de acuerdo con sus jerarquías se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Salarios, sueldos y otras prestaciones	19.195.487	21.481.024
Plan de remuneración a directivos (acciones y bono anual)	4.945.357	2.787.363
Planes institucionales	6.877.629	3.673.303
Bonificación por retiro voluntario	1.521.968	5.288.107
	<b>32.540.441</b>	<b>33.229.797</b>

**31. CONTINGENCIAS**

El Grupo califica las contingencias según la probabilidad de pérdida en alta probabilidad, baja probabilidad y remota probabilidad, determinando con base en ello el valor de las pretensiones que se deben provisionar y soportado con los informes y evaluaciones de los asesores legales del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2019 se encuentran en curso 2.001 procesos de los cuales 149 se califican como de alta probabilidad, 1.034 calificados como de baja probabilidad y 818 calificados como remotos.

**1. Procesos con alta probabilidad**

El siguiente es el detalle de los procesos calificados como de alta probabilidad (Nota 22).

	Al 31 de diciembre de			
	2019		2018	
	(COP\$000)			
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
<b>Corrientes:</b>				
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias	3	3.758.855	8	3.981.796
Procesos laborales	20	1.136.726	14	1.658.809
Investigaciones administrativas de usuarios	28	1.742.448	77	9.522.239
	<b>51</b>	<b>6.638.029</b>	<b>99</b>	<b>15.162.844</b>
<b>No corrientes:</b>				
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias	4	240.270	11	2.852.494
Procesos judiciales	49	3.297.655	52	8.516.942
Procesos laborales	40	2.377.287	38	2.164.888
Procesos fiscales	5	314.724	5	162.069
	<b>98</b>	<b>6.229.936</b>	<b>106</b>	<b>13.696.393</b>
	<b>149</b>	<b>12.867.965</b>	<b>205</b>	<b>28.859.237</b>

**2. Procesos con baja probabilidad**

El Grupo es parte en litigios calificados con baja probabilidad los cuales se encuentran actualmente en trámites ante órganos judiciales, administrativos y arbitrales.

Tomando en consideración los informes de los asesores legales del Grupo en estos procedimientos, es razonable apreciar que estos litigios no afectarán de manera significativa la situación económico-financiero o a la solvencia del Grupo.

**a. Procesos Judiciales**

Procesos tendientes a la obtención de una decisión por parte de la autoridad jurisdiccional llamada a resolver la cuestión controvertida. Incluyen procesos de las jurisdicciones civiles, contencioso administrativo, penales, constitucionales, entre otros. Se presentan 124 procesos abiertos por valor de \$70.529.631.

**b. Procesos Laborales**

Demandas laborales mediante las cuales se pretende el pago de los derechos laborales derivados de las relaciones que tienen o han tenido los demandantes directamente con el Grupo o con un tercero, en este último caso, pretendiendo la solidaridad de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. Se presentan 485 procesos abiertos por valor de \$30.987.518.

**c. Investigaciones Administrativas**

Procesos iniciados por autoridades administrativas mediante la formulación de cargos, de oficio o por quejas de terceros, tendientes a determinar la responsabilidad del investigado en la infracción de normas.

Las contingencias por investigaciones administrativas se clasifican en:

i) *Fiscales*: Procesos en discusión por impuestos con diferentes municipios del país, que corresponden a reclamaciones, tales como: impuesto de industria y comercio (ICA) e impuesto de alumbrado público, entre otros. Se tienen en curso 344 procesos administrativos y judiciales, valorados en \$17.838.973.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

ii) *Peticiones, Quejas y Reclamos*: Procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, por silencios administrativos positivos, habeas data, o por incumplimiento de resoluciones. Se reportan 61 procesos \$4.275.945.

iii) *Regulatorias*: Procedimientos administrativos iniciados por autoridades de vigilancia y control por presuntas faltas en el cumplimiento de las normas regulatorias de telecomunicaciones. Se tienen 20 procesos \$8.875.717.

## 32. COMPROMISOS

### Compartición de Infraestructura con Colombia Móvil S.A.

La Resolución 449 de 2013 incluidas sus modificaciones y adiciones, así como las resoluciones de asignación de frecuencias a cada uno de los operadores del servicio de telecomunicaciones en Colombia, establecieron que en aras de un uso eficiente de la infraestructura, los asignatarios del espectro radioeléctrico deberán compartir elementos de infraestructura activa y/o pasiva, incluyendo la relacionada con equipos propios de la red de comunicaciones (Core Network y Red de Acceso), torres, postes, canalizaciones y cualquier otra que sea requerida, propia o de terceros, siempre que no se configure una cesión de espectro.

En línea con lo establecido en tales resoluciones, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y Colombia Móvil S.A., establecieron un marco legal y jurídico para el compartimiento de elementos de infraestructura y para ello, ejecutaron conjuntamente el proyecto de despliegue de una red de acceso de 4G. Suscribiendo un convenio denominado alianza. Esta alianza permite a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., y a Colombia Móvil S.A., el uso compartido de la red de acceso de 4G como soporte de la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, en condiciones de libertad y competencia sin que esto signifique compartir ni ceder el espectro.

Esta alianza tendrá una duración de 10 años prorrogables de común acuerdo entre las partes.

### Contratos Significativos

A continuación, se detallan los contratos suscritos por la Empresa que están vigentes al 31 de diciembre de 2019 y que son considerados significativos:

<b>Contratista</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Valor del contrato (COP\$000)</b>
ATC Sitios de Colombia S.A.S.	Otorgar los derechos de uso y goce de las torres y conceder a título de comodato o préstamo de uso de las áreas.	30/06/2023	\$ 637.301.610
Phoenix Tower International Colombia	Arrendamiento espacio en sitios técnicos	29/05/2029	\$ 414.889.168
Energía Integral Andina S.A.	Prestación de servicios portadores a través de su red del sistema de cable submarino de fibra óptica denominado San Andrés islas - Tolú Colombia.	30/06/2030	\$ 324.206.316
Forward Media S.A.S.	Suministrar los servicios que nivel general se regulan en el contrato marco, de manera particular (i) Suministrar estudios de investigación y análisis de medios de comunicación; (ii) Negociación global con medios de comunicación; (iii) Asesoramiento técnico del plan de medios; y (iv) Diseño, ejecución y labor de seguimiento de las campañas de publicidad del Contratante en cualquier tipo de medio.	31/12/2020	\$ 299.334.220

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

<b>Contratista</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Valor del contrato (COP\$000)</b>
Telxius Cable Colombia S.A.	Contratar el servicio de salida internacional de internet que comprende los servicios de conectividad internacional y backhaul para servicios IP, operación y mantenimiento del IRU sobre el cable submarino Sam-1.	31/12/2020	\$ 283.795.490
Cisco Systems Inc.	Equipamiento Cisco Colombia para clientes, bienes y servicios Cisco.	30/04/2020	\$ 256.602.394
Seguridad ATLAS Ltda.	Suministrar los servicios de vigilancia privada para los bienes, infraestructura e instalaciones utilizadas por el Contratante.	30/06/2020	\$ 256.194.991
Actividades de Instalaciones y Servicios COBRA, S.A.	La realización continuada del servicio de mantenimiento de las líneas básicas (bucle de cliente).	28/02/2021	\$ 240.042.322
Intelsat Global Sales & Marketing Ltda.	Servicio de capacidad satelital	30/06/2023	\$ 239.929.769
Nokia Solutions and Networks Colombia Ltda.	Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el Contratante le indique, los servicios de soporte técnico (care) y servicios SPMRL a la red Nokia de los equipos descritos en el anexo técnico.	31/12/2021	\$ 234.280.903
Huawei Technologies Colombia S.A.S.	Realizar el diseño, suministro, integración, implementación y puesta en funcionamiento y mantenimiento de una solución Fullstack.	31/12/2020	\$ 211.160.299
Yeapdata S.A.S.	Suministrar los bienes, licencias y servicios de diseño, configuración, implementación, mantenimiento y soporte, para las soluciones de telecomunicaciones requeridas por los clientes finales del Contratante con la marca Avaya. Suministrar los servicios administrados para soluciones de telecomunicaciones de la marca Avaya y productos complementarios.	31/07/2024	\$ 198.847.610
Ericsson de Colombia S.A.	Suministrar los servicios de mantenimiento integral soporte nivel 1 - planta interna (zonas 1 y 3) que comprende entre otras las siguientes actividades: mantenimiento preventivo y correctivo, de mano de obra especializada, gestión de recursos informáticos y de herramientas básicas, servicio de campo, los cuales permitan garantizar y mantener la continuidad del servicio de red.	31/12/2020	\$ 191.373.642
Emgesa S.A. E.S.P.	Compra energía mercado no regulado – Colombia 2018-2021	31/12/2021	\$ 189.789.281
Huawei Technologies Colombia S.A.S.	Suministrar los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo el desarrollo, diseño, instalación, implementación, configuración, pruebas, puesta en operación, integración con la plataforma sigres, capacitación, soporte técnico, que permitan realizar la ampliación de los puertos ADSL 2+.	31/12/2020	\$ 162.207.411

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

<b>Contratista</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Valor del contrato (COP\$000)</b>
Nokia Solutions And Networks Colombia Ltda.	Suministrar los servicios relacionados con la tecnología de radio y gestión respectiva para la red móvil.	31/12/2022	\$ 161.718.857
Liteyca de Colombia S.A.S.	La realización continuada del servicio de mantenimiento de las líneas básicas (bucle de cliente).	28/02/2021	\$ 152.899.560
Huawei Technologies Colombia S.A.S.	Suministrar ENODOSB y servicios necesarios para la implementación, desinstalación de ENODOSB, servicios de gestión de redes, capacitación y demás necesarios para el correcto funcionamiento de la red de acceso ran en todas las bandas de frecuencias que esté autorizado para operar (fase 7 LTE).	31/12/2020	\$ 144.850.015
HP Colombia S.A.S.	Suministrar equipos de cómputo, impresoras y pos (soluciones de punto de venta-point of sales) para los clientes del Contratante	31/01/2020	\$ 134.173.131
Mitrastar Technology Corporations.	Suministros según acuerdo marco, asumiendo en sus propios términos los mismos derechos y obligaciones establecidos en el mismo para Telefónica S.A y con el fin de recibir por parte de la entidad el diseño, desarrollo, manufactura y suministro de módems VDSL.	31/03/2020	\$ 126.741.255
Operación y Gestión Integral S.A.S.	Realización continuada del servicio denominado bucle de cliente	28/02/2021	\$ 115.580.120
Kaon Media CO., LTDA.	Suministro de decodificadores HD modalidad FOB.	31/12/2019	\$ 113.092.282
Arris Solutions Inc	La presente carta de adhesión constituye el acuerdo único y total entre las partes, el suministro de decodificadores HD-DTH STB y IPTV en modalidad FOB.	31/12/2020	\$ 111.997.714
Ericsson de Colombia S.A.	Suministrar, los bienes y servicios requeridos para el correcto funcionamiento de la red de acceso ran en todas las bandas de frecuencias que el Contratante esté autorizado para operar (frecuencias altas 1900 mhz.) - AWS (1700 - 2100) y en las bandas de frecuencias bajas (700*, y 850 mhz.) Para la zona occidente de Colombia	31/12/2020	\$ 110.415.713
Ufinet Colombia S.A.	El Contratista otorga al Contratante el derecho irrevocable de uso (IRU) de ocho hilos de fibra óptica para telecomunicaciones, así como el suministro de los servicios de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la fibra óptica.	14/11/2032	\$ 107.637.308
Andean Tower Partners	Alquiler de espacios en torres.	31/12/2020	\$ 93.716.572
Ericsson de Colombia S.A.	Acuerdo de adhesión que tiene por objeto fijar las condiciones de prestación de servicios y suministro de productos y fijar el modelo de licencia de determinadas aplicaciones.	31/12/2020	\$ 92.275.518

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

<b>Contratista</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Valor del contrato (COP\$000)</b>
Westcon Group Colombia Ltda.	Suministrar los siguientes bienes: UTM firewall, filtro de contenido web, sistema de antimalware y proxy, además de otorgar el licenciamiento de uso de software para los bienes que aplique sobre las marcas check point y blue coat (en adelante los bienes) y a suministrar los servicios de soporte (en adelante los servicios).	31/05/2023	\$ 92.164.652
New Skies Satellites B.V.	Alquiler segmento especial de banda.	31/08/2020	\$ 90.985.555
Ezentis Colombia S.A.S.	La realización continuada del servicio de mantenimiento de las líneas básicas (bucle de cliente).	28/02/2021	\$ 87.097.637
Media Networks Latín América S.A.C.	Servicio de procesamiento de datos, así como el servicio satelital que se requiere para llevar a cabo la prestación del servicio antes indicado.	Indeterminada	\$ 87.031.412
Comfica Soluciones Integrales SL	La realización continuada del servicio de mantenimiento de las líneas básicas (bucle de cliente).	28/02/2021	\$ 86.134.591
FSCR Ingenieria S.A.S	La realización continuada del servicio de mantenimiento de las líneas básicas (bucle de cliente).	28/02/2021	\$ 84.974.254
Telefónica Global Technology S.A.U.	Prestación de servicios de operación de sistemas (Atis - sistema de facturación, cobro y servicio al cliente).	30/04/2020	\$ 79.776.432

**33. INDICADORES FINANCIEROS NO DEFINIDOS EN LAS NORMAS DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACION FINANCIERA ACEPTADAS EN COLOMBIA**

Los siguientes son los indicadores financieros calculados por el Grupo y los cuales hacen parte integral del análisis financiero realizado:

**1) EBITDA**

	<b>Año terminado el 31 de diciembre de</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<i>(COP\$000)</i>	
Utilidad neta del año	23.430.830	388.911.959
Más:		
Depreciaciones y amortizaciones (Nota 27)	1.422.459.493	1.349.104.547
Gasto financiero, neto	289.416.191	308.330.013
Impuesto sobre la renta y complementarios	179.504.673	(212.475.271)
<b>EBITDA (a)</b>	<b>1.914.811.187</b>	<b>1.833.871.248</b>

a) EBITDA: corresponde a la utilidad antes de depreciaciones y amortizaciones, gasto financiero, e impuestos sobre renta y diferido.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

**2) Margen EBITDA**

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	Margen EBITDA (*)	33,6%

(\*) Representa el EBITDA dividido sobre los ingresos operacionales.

**3) Ratio de apalancamiento: Deuda / EBITDA**

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
	(COP\$000)	
Obligaciones financieras corrientes (Nota 19)	410.047.634	347.175.021
Menos:		
Intereses por pagar (Nota 19)	(37.661.309)	(37.194.068)
Instrumentos derivados de cobertura (Nota 19)	(36.774.797)	(16.712.403)
<b>Obligaciones financieras corrientes, neta (a)</b>	<b>335.611.528</b>	<b>293.268.550</b>
Obligaciones financieras a largo plazo (Nota 19)	682.319.662	785.264.228
Otras obligaciones financieras no corrientes (Nota 19)	-	2.274.981
Instrumentos derivados del pasivo (Nota 19)	100.415	52.463.295
Bono local (Nota 19) (b)	500.000.000	-
Bono senior (Nota 19) (b)	2.457.855.000	2.437.312.500
Instrumentos de patrimonio perpetuo (Nota 21) ©	1.278.425.000	1.278.425.000
<b>Obligaciones financieras a largo plazo, neto</b>	<b>4.918.700.077</b>	<b>4.555.740.004</b>
<b>Total deuda financiera</b>	<b>5.254.311.605</b>	<b>4.849.008.554</b>
Valoración de derivados de tipo de cambio (d)	(64.816.932)	(11.017.133)
Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 6)	(411.083.341)	(123.696.866)
<b>Deuda neta total</b>	<b>4.778.411.332</b>	<b>4.714.294.555</b>
EBITDA	1.914.811.187	1.833.871.248
Ratio de apalancamiento Deuda / EBITDA	<b>2,5 Veces</b>	<b>2,57 Veces</b>

- (a) El saldo de las obligaciones a corto plazo excluye la cuenta de los intereses por pagar y las valoraciones de cobertura.
- (b) Corresponde al valor nominal de la emisión del bono senior y bono local, el bono senior es valorado al tipo de cambio de cierre de cada período. No incluyen el valor de los costos de transacción.
- (c) Corresponde al valor nominal de la emisión del instrumento de patrimonio perpetuo, valorado al tipo de cambio de la fecha de emisión. No incluye el valor de los costos de la transacción. Este instrumento bajo el prospecto de emisión de la deuda principal se considera como deuda de reemplazo, por eso se incluye como deuda financiera, sin embargo, su reconocimiento en los Estados Financieros Consolidados es en patrimonio.
- (d) Incluye únicamente valoración de coberturas de tipo de cambio.

**4) Indicadores Financieros**

**4.1) Índices de endeudamiento**

Este indicador mide en qué grado y de qué forma participan los acreedores a corto plazo y largo plazo dentro del financiamiento del Grupo.

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	a) Nivel de endeudamiento total (1)	50,19%
b) Nivel de endeudamiento corto plazo (2)	38,48%	38,28%

(1) (2) El nivel de endeudamiento total y de corto plazo aumenta principalmente por el pasivo por arrendamiento financiero derivados de la entrada en vigor de la NIIF 16 a partir de 01 enero de 2019 lo cual impacta su comparabilidad.

#### 4.2) Índices de solvencia

El índice de solvencia indica cuantos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo.

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
Índice de solvencia	1,99	2,09

#### 4.3) Índices de rentabilidad

La rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
a) Margen operacional (1)	8,65%	8,86%
b) Margen OIBDA	33,65%	33,52%

(1) Presenta leve disminución por el mayor incremento de costos y gastos operacionales versus ingresos; efecto de la depreciación del peso frente al dólar.

#### 4.4) Índices de liquidez

Indica la disponibilidad a corto plazo para afrontar sus compromisos a corto plazo.

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
a) Capital neto de trabajo	(150.695.990)	(421.514.479)
b) Razón corriente	0,94	0,82
c) Prueba ácida	0,86	0,73

La mejora de estos indicadores al 31 de diciembre de 2019 corresponde principalmente a: i) incremento del efectivo y equivalentes al efectivo producto de los flujos generados en la venta de activos fijos no estratégicos; y ii) clasificación de inmueble en el activo corriente – disponible para la venta.

#### 4.5) Rentabilidad del patrimonio

Este indicador mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas; rentabilidad sobre sus recursos propios.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
a) Rentabilidad del patrimonio	7,44%	7,40%

#### 4.6) Rentabilidad de los activos

Este indicador permite medir la capacidad de los activos con los que cuenta el Grupo para generar rendimientos.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SUS SUBSIDIARIAS**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**  
**31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2017
b) Rentabilidad del activo	3,71%	3,86%

**4.7) Cobertura de intereses**

Permite medir la capacidad del Grupo para cumplir con sus obligaciones asociadas a intereses financieros.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2019	2018
Cobertura de intereses	2,50	2,17

**5) Información Operativa**

**5.1) Accesos**

	2019				2018			
	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31
	(Unidades 000)							
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>19.259</b>	<b>19.241</b>	<b>19.255</b>	<b>19.175</b>	<b>19.050</b>	<b>18.711</b>	<b>18.499</b>	<b>18.100</b>
Línea Básica (1)	1.488	1.497	1.522	1.561	1.582	1.626	1.636	1.620
Internet y Datos	1.163	1.161	1.171	1.190	1.204	1.231	1.229	1.217
Televisión	528	523	533	540	548	564	564	547
Servicio Móvil	16.080	16.060	16.029	15.884	15.716	15.290	15.070	14.716
<i>Prepago</i>	<i>12.003</i>	<i>12.065</i>	<i>12.098</i>	<i>12.015</i>	<i>11.881</i>	<i>11.469</i>	<i>11.298</i>	<i>11.004</i>
<i>Postpago</i>	<i>4.077</i>	<i>3.995</i>	<i>3.931</i>	<i>3.869</i>	<i>3.835</i>	<i>3.821</i>	<i>3.772</i>	<i>3.712</i>

(1) Incluye los accesos "fixed Wireless" y de voz sobre IP.

**5.2) Accesos**

	2019				2018			
	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31
	(COP\$)							
LB - BA - TV (1)	32.458	32.421	33.585	31.633	31.265	33.412	32.645	32.694
Total Móvil (2)	12.663	12.663	12.351	12.406	13.416	13.315	13.080	13.703
<i>Prepago</i>	<i>3.462</i>	<i>2.917</i>	<i>2.896</i>	<i>3.003</i>	<i>3.542</i>	<i>3.245</i>	<i>3.201</i>	<i>3.549</i>
<i>Postpago</i>	<i>40.360</i>	<i>41.932</i>	<i>41.558</i>	<i>41.609</i>	<i>43.811</i>	<i>43.584</i>	<i>42.639</i>	<i>43.560</i>

(1) Incluye tarifas fijas mensuales y excluye ingresos de datos y alquiler.

(2) Excluye ingresos de Operadores Móviles Virtuales – OMV.

**34. HECHOS POSTERIORES A LA FECHA DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Entre el 1 de enero de 2020 y la fecha de emisión de estos estados financieros, tenemos conocimiento de los siguientes hechos relevantes de carácter financiero:

- El 15 de julio de 2019 Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. publicó, como información relevante, la celebración de un acuerdo marco con la sociedad Prabyc Ingenieros S.A.S. sobre el inmueble ubicado en la transversal 60 No. 114A-55 de la ciudad de Bogotá D.C.

Durante el mes de febrero de 2020 el acuerdo marco fue cedido por la sociedad Prabyc Ingenieros S.A.S. a la sociedad Ingeurbe S.A.S. y, en cumplimiento de lo establecido en dicho acuerdo, se suscribió escritura pública de compraventa sobre el inmueble.

2. El 17 de febrero de 2020 Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. envió notificación de redención irrevocable de los Bonos Híbridos (subordinated perpetual notes) emitidos el 30 marzo de 2015 por la suma de USD500 millones de dólares.

La notificación se realizó al Bank of New York Mellon, en su calidad de Trustee. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. adquirirá deuda con la banca local e internacional para atender el pago de los Bonos Híbridos.

## 9. Índice de Contenidos GRI

(GRI 102-55)

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 102 CONTENIDOS GENERALES</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	102-1 Nombre de la organización	Página 3 y 6	
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 9-12	
		102-3 Ubicación de la sede	Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A - 55	
		102-4 Ubicación de las operaciones	Página 12	
		102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 9	
		102-6 Mercados servidos	Página 12	
		102-7 Tamaño de la organización	Página 12	
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 12 y 50-59	
		102-9 Cadena de suministro	Página 47	
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No aplica
		102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 60	
		102-12 Iniciativas externas	Página 20	
		102-13 Afiliación a asociaciones	Página 20	

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
	<b>ESTRATEGIA</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 3-5	
		102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 28-31	
<b>GRI 102 CONTENIDOS GENERALES</b>	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 67-70	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 69-70	
	<b>GOBERNANZA</b>	102-18 Estructura de gobernanza	Página 14-18	
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 14-18	
		102-25 Conflictos de intereses	Página 69	
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	102-40 Lista de grupos de interés	Página 6	
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva		No aplica
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 6-7	
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 6-7	
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 7	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 83	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 7	
	102-47 Lista de temas materiales	Página 7	
	102-48 Reexpresión de la información		No procede
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		No procede
	102-50 Periodo objeto del informe	Enero a diciembre de 2019	
	102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre de 2018	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Correo Institucional Telefónica Colombia: institucional. colombia@telefonica.com	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 8	
102-55 Índice de contenidos GRI	Página 84		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
		102-56 Verificación externa		No procede

ASUNTOS MATERIALES

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Desempeño económico</b>					
Desempeño económico	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 32		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 32		
	<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 32-33		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
Impactos económicos indirectos	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 32, 42-43		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 32, 42-43		
	<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 32, 42-43		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Prácticas de adquisición</b>					
Prácticas de adquisición	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 47-49		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 47-49		
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 48		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Anticorrupción</b>					
Anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 16 PP 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 67-70		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 67-70		
	GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 67-69		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Competencia desleal</b>					
Competencia desleal	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 70		

INFORME GESTIÓN RESPONSABLE 2019

		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 70		
	<b>GRI 206: Competencia desleal</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Página 70		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Energía</b>					
<b>Energía</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 7 PP 7, 8 Y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 60-62		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 60-62		
	<b>GRI 302: Energía</b>	302-4 Reducción de consumo energético	Página 60-62		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Emisiones</b>					
<b>Emisiones</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 12 y 13 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 60, 62-63		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 62-63		
	<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 62-63		
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 62-63		
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 62-63		
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 62-63		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Efluentes y residuos</b>					
Efluentes y residuos	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 11, 12, 13 y 15 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 60, 63-64		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 63-64		
	GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Página 63-64		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Empleo</b>					
Empleo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 1 y 8
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 50-59		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 50-59		
	GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 51		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
Salud y seguridad en el trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 8 PP 4
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52-53		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52-53		

INFORME GESTIÓN RESPONSABLE 2019

	<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 52-53		
--	---	---	--------------	--	--

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 5 y 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 50, 54-56		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 50, 54-56		
	<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 16-17 y 50-51		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>					
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 17 PP 1 y 2
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 71-73		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 71-73		
	<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos</b>	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Página 71-73		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Marketing y etiquetado</b>				
<b>Marketing y etiquetado</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 35-40	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 35-40	
	<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Página 19 y 35-40	
No aplica				

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Privacidad del cliente</b>				
<b>Privacidad del cliente</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40-41	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 40-41	
	<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 19 y 40-41	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO S DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>				
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 19, 22-23	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 19, 22-23	

INFORME GESTIÓN RESPONSABLE 2019

	<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Página 19		
--	---	--	-----------	--	--

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
<b>Innovación</b>					
<b>Innovación</b>	<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 7		ODS 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 43-46		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 43-46		
	<b>Innovación</b>	Innovación	Página 43-46		