

# **INFORME DE GESTIÓN**

---

# **2020**





# **Informe de Gestión 2020**

**Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y  
Telemáticos S.A. E.S.P.**

## **Junta Directiva**

Sergio González Guzmán

Alexis Javier Blanco Riveira

Claudia Perdomo López

Alexandra Correa Gutiérrez

Carlos Alfredo Avellaneda

## **Presidente Ejecutivo**

Carlos E. González Rodríguez



## **CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1. GESTIÓN PANDEMIA COVID-19</b> .....	3
<b>2. RESULTADOS</b> .....	7
<b>2.1. RESULTADOS FINANCIEROS</b> .....	7
<b>2.2. GESTIÓN EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO</b> .....	7
<b>2.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> .....	8
<b>2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> .....	9
<b>2.5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS</b> .....	10
<b>2.6. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b> .....	12
<b>2.7. CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b> .....	12

ANEXOS

INFORME DEL REVISOR FISCAL Y ESTADOS FINANCIEROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020



## INTRODUCCIÓN

La pandemia por Covid-19 puso a prueba, a nivel mundial, la capacidad de las organizaciones para enfrentar riesgos de magnitudes insospechadas, reaccionar oportunamente ante condiciones de incertidumbre y promover cambios que implicaron el uso de todos los recursos disponibles y el trabajo en equipo para lograr un funcionamiento empresarial que diera respuesta a múltiples situaciones adversas.

En Colombia, ante los graves efectos de la pandemia de Covid-19, el Gobierno declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio Nacional. A nivel local, la Alcaldía de Bogotá adoptó estrategias, implementó medidas en materia económica, social y de salud pública y emprendió acciones en distintos frentes para combatir de manera efectiva el impacto de la pandemia.

Colvatel, en consonancia con el marco regulatorio existente, con el propósito de proteger la salud de los colaboradores y propender por la continuidad de la operación, aplicó un plan estructurado y completo, fundamentado en:

- Focalización en el bienestar y desarrollo de su talento humano, en el cuidado y protección de sus condiciones de salud física y mental, la mejora de los procesos de capacitación y en el mantenimiento de un sistema de comunicaciones estructurado y efectivo, con alcance a todos los colaboradores de la Compañía.
- Replanteamiento de todos los recursos humanos, técnicos, financieros y organizacionales para atender de la mejor manera posible las nuevas condiciones y exigencias de la operación de la Compañía.
- Revisión permanente, en función de los factores exógenos derivados de la pandemia y el nivel de contagio que afectó a todos los sectores. De este proceso se derivaron ajustes integrales en el esquema organizacional, operativo y técnico de la Compañía, para adaptarse a las situaciones generadas por la crisis socio-económica y de salud pública y continuar prestando sus servicios.
- Optimización de instrumentos de planeación, supervisión y monitoreo y total involucramiento de todos los niveles organizacionales para contribuir de manera efectiva en la adecuada ejecución de proyectos y operaciones y el cumplimiento de compromisos con clientes, aliados, proveedores y otros *stakeholders*.
- Adopción y aplicación de políticas, procedimientos y métodos y asignación y provisión de los recursos necesarios para afrontar la crisis derivada de la enfermedad por el nuevo coronavirus.



- Estructuración y aplicación de un plan de continuidad del negocio, con el propósito esencial de prestar los servicios de la Compañía en niveles y plazos predefinidos, con posterioridad a posibles interrupciones de actividades.

Los logros son relevantes: La Compañía mejoró su cultura de servicio, gestionó los riesgos existentes de manera muy apropiada, particularmente los asociados a los efectos sobre las condiciones de salud de sus empleados y los factores que alteraban de manera grave la operatividad de la Compañía, optimizó el uso de recursos, adecuó su operación y promovió en tiempo *record* cambios y ajustes en diferentes ámbitos y replanteó y apropió nuevos esquemas de trabajo para articularlos a las nuevas circunstancias de operación.

La acción diligente, responsable y constante de los equipos de trabajo permitió la atención completa de los compromisos operativos, comerciales, laborales, financieros y administrativos de la Compañía y el cumplimiento oportuno y riguroso de la normatividad aplicable a su actividad empresarial.

Por otra parte, la Compañía alcanzó las metas de carácter financiero definidas en el presupuesto anual. Este logro debe resaltarse de manera especial por cuanto la adecuación a las nuevas condiciones de trabajo, la redefinición de la logística de las operaciones, el suministro de elementos de bioseguridad, las modificaciones en espacios de trabajo y las actualizaciones en herramientas tecnológicas –entre otros factores- requirieron la inversión de sumas importantes.

Los buenos resultados y la destacada gestión de la Compañía no se hubieran logrado sin el esfuerzo de todo el equipo de trabajo, digno de elogio y gratitud.

Especial mención debe hacerse al liderazgo, respaldo y aporte permanente de los miembros de la junta directiva para sortear con éxito las difíciles y complejas situaciones que se presentaron en 2020 y para que Colvatec lograra cumplir sus objetivos en materia económica, operativa y organizacional y, particularmente, en el cuidado y protección de sus colaboradores.

La administración de la Compañía pone a disposición de todos los interesados el presente informe, que describe los aspectos más relevantes de la gestión realizada en distintos ámbitos operativos, técnicos, comerciales, organizacionales, financieros, administrativos, legales y de control.

La dirección de la Compañía renueva su compromiso de continuar trabajando con entusiasmo, lealtad y responsabilidad para lograr los mejores resultados posibles y para alcanzar los objetivos trazados en la estrategia corporativa 2021-2030.



## INFORME DE GESTIÓN 2020

### 1. GESTIÓN PANDEMIA COVID-19

Durante el 2020 Colvatec enfrentó grandes retos que implicaron una mayor concentración en proteger la salud física y mental de los colaboradores, propender por la adecuada atención a los clientes y consolidar las acciones para asegurar la continuidad y sostenibilidad del negocio.

La pandemia afectó a todos los sectores de la economía; en la Compañía produjo efectos a nivel comercial, financiero, operativo, organizacional, legal y administrativo, como se describe a continuación:

#### Comercial

La expansión del coronavirus afectó la demanda de servicios por parte de los clientes de la línea gobierno y empresas.

Debido a que los proyectos que se venían desarrollando no estaban exentos de la aplicación de la normatividad expedida por el gobierno nacional, en varios casos fue necesario suspender los contratos, con la consecuente afectación en los ingresos y en el desarrollo del plan de trabajo. En otros casos se requirió la reasignación de recursos, la reubicación de sitios de trabajo y la aplicación de medidas para limitar el aforo de personal y para implementar esquemas de trabajo remoto.

Por otra parte, algunas entidades del sector gobierno decidieron prorrogar los contratos que venían ejecutando. Esto repercutió en menos oportunidades de negocios en el mercado en el que participa Colvatec. Esta situación ha provocado descenso en la demanda de productos y servicios de la línea gobierno y empresas; como respuesta, la Compañía continúa fortaleciendo su portafolio para lograr mayor competitividad técnica y económica.

En relación con la línea de negocios ETB, se generaron nuevas oportunidades, particularmente con el servicio de internet, que se convirtió en un instrumento esencial para el desarrollo de las actividades laborales y académicas en forma virtual. Colvatec logró crecimientos importantes en la cantidad de activaciones y mantenimientos en *FTTH*<sup>1</sup> con un efecto positivo en el nivel de ingresos de la Compañía.

#### Financiero

La Compañía evaluó constantemente las posibles afectaciones en la situación financiera y la liquidez, replanteó las proyecciones y presupuestos, considerando el nuevo contexto y distintos escenarios. Con base en los análisis efectuados se tomaron las medidas necesarias para reducir los posibles impactos en los ingresos, costos y resultados.

---

<sup>1</sup> *FTTH* (por sus siglas en inglés *Fiber To The Home*): Tecnología que emplea fibra óptica en la red de distribución desde un nodo central hasta el hogar.



Las acciones implementadas incluyeron el constante monitoreo de los ingresos generados por los contratos en ejecución y el nivel de recaudo de la cartera y el análisis de la demanda futura de servicios, la cadena de suministros y los requerimientos de inversiones en elementos de bioseguridad, entre otros.

El comportamiento futuro de las disponibilidades de efectivo se analizó con mayor frecuencia, con base en las proyecciones de flujo de caja; se evaluó el comportamiento esperado del recaudo de cuentas por cobrar, el ciclo de pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones laborales y fiscales, con el propósito de anticiparse a posibles necesidades de liquidez y a proveer oportunamente los recursos necesarios para atender la operación de la Compañía.

Se actualizaron los cupos de crédito con entidades financieras, previendo posibles necesidades de efectivo. No fue necesario acudir a fuentes externas de recursos, por cuanto la operación generó la liquidez suficiente para atender los compromisos de la Compañía.

### **Organizacional, legal y administrativa**

Para atender los efectos de la pandemia Covid-19 se estableció el comité de continuidad del negocio, órgano de nivel directivo que asumió, entre otras funciones, el diseño y direccionamiento de las acciones necesarias para afrontar la emergencia en los ámbitos de salud pública, laboral, organizacional, económico y financiero.

La gestión del equipo directivo incluyó la expedición de la normativa interna contenida en manuales, políticas, directivas, protocolos, procedimientos y guías.

Los aspectos más relevantes considerados por la administración de la Compañía están asociados con el establecimiento de directrices para los equipos de trabajo, definición de responsabilidades específicas, la asignación de recursos necesarios para la operación de la Compañía en las nuevas condiciones, la implementación de mecanismos de documentación de actividades, el diseño de controles e instrumentos de seguimiento y evaluación y las acciones de monitoreo necesarias para verificar el cumplimiento de la regulación expedida por organismos de gobierno, supervisión y control para atender la emergencia derivada de la pandemia por Covid-19.

Los asuntos de mayor importancia, relacionados con la situación de salud del personal, el desarrollo de operaciones, el cumplimiento de metas operativas y la aplicación de las medidas adoptadas por la Compañía para enfrentar las situaciones derivadas de la pandemia, se comunicaron oportunamente a la junta directiva. Las recomendaciones de la junta fueron implementadas por la Compañía y contribuyeron de manera efectiva a obtener resultados favorables en el manejo de la emergencia.

En cumplimiento de las normas emitidas por las autoridades nacionales, distritales y municipales para proteger a la población de los efectos de la pandemia Covid-19; en el 2020 se tomaron las siguientes medidas:

- Se constituyó el comité de manejo de la emergencia Covid-19, encargado de evaluar las situaciones de contingencia presentadas y tomar las decisiones pertinentes de acuerdo



con la normatividad expedida por el gobierno nacional y distrital, priorizando la salud y seguridad de todos los colaboradores y la continuidad de la operación.

- Se estableció un protocolo general de bioseguridad considerando las fuentes de información oficiales y el cumplimiento de directrices de las autoridades, con el objetivo de orientar a los colaboradores para prevenir la transmisión del virus y aumentar la conciencia sobre la seguridad y la prevención de riesgos. Las reglas establecidas se cumplieron en todas las áreas de la Compañía.
- Se formuló una estrategia de comunicaciones que incorporó la creación de nuevos canales para mantener un contacto directo con todos los colaboradores sobre temas de autocuidado, procedimientos y protocolos aplicables en las actividades diarias y decisiones adoptadas por la Compañía.
- Se adoptó un conjunto de procedimientos para facilitar la gestión del personal en terreno y el cumplimiento de medidas de bioseguridad, que incluyeron acciones en los siguientes aspectos:
  - Uso de tapabocas y lavado de manos, demarcación y adaptación de puestos de trabajo en las sedes de Colvatel para cumplir con reglas de aforo máximo y distanciamiento social.
  - Redistribución de funciones, horarios y actividades del personal de apoyo para garantizar el oportuno suministro de elementos necesarios en la operación.
  - Implementación del plan de desinfección en las sedes de la Compañía.
  - Seguimiento diario del estado de salud del personal de la Compañía y de los aliados que apoyan la operación, con el fin de cuantificar y controlar los casos de activación del protocolo.
- Se adecuó el procedimiento de programación de actividades, traslado de personal y suministro de equipos, materiales y herramientas con el fin de facilitar el cumplimiento de agendas y mejorar las condiciones de bioseguridad del personal. Entre otras acciones, se destacan:
  - Se revisó y ajustó el esquema del servicio de transporte y se efectuaron cambios en la programación de actividades para que los técnicos llegaran directamente a los predios de los clientes.
  - Se incentivó el uso de medios alternativos de transporte (motocicletas y bicicletas) para el traslado de personal al sitio de trabajo, con el fin de reducir la utilización de transporte público.
  - Se crearon subzonas de despacho para evitar concentraciones de personal y para disminuir el impacto por aislamiento de cuadrillas en los casos en los que se identificaron contagios de Covid-19.



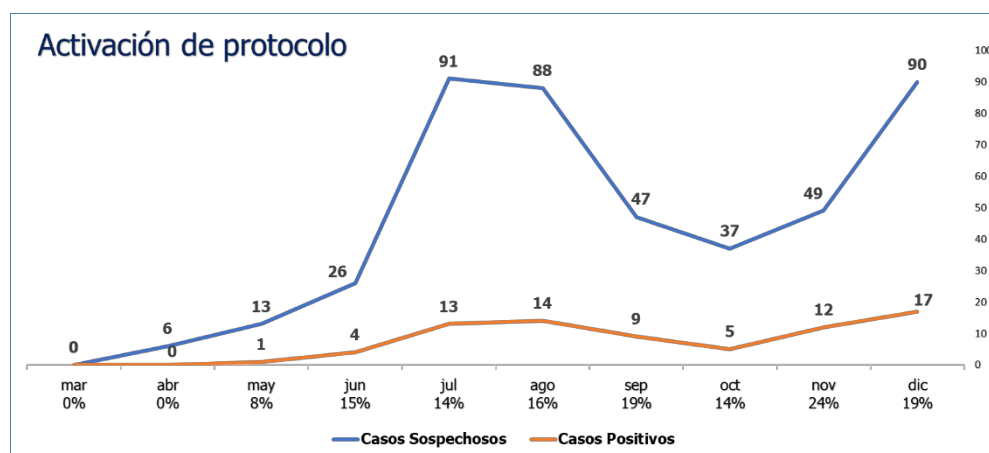


- Se definió y aplicó un plan de acción que permitió mantener un alto número de colaboradores en la modalidad de trabajo en casa, disminuyendo la exposición a contagios por cuanto no se requirió el desplazamiento a las sedes habituales de trabajo.
- Se amplió el uso de herramientas tecnológicas para el control de las actividades como Colvaplus y TOA, entre otras, y se suministraron equipos de cómputo y comunicaciones para la realización de las actividades en casa.
- Se realizaron las gestiones necesarias para el suministro de elementos de bioseguridad con el apoyo de proveedores especializados; se realizaron pruebas de calidad y de cumplimiento de las normas específicas aplicables, gestionando el mejor precio y garantizando la disponibilidad de los elementos desde el inicio de la declaratoria de emergencia.
- Se contó con el acompañamiento y asesoría de expertos en materia sanitaria, para la implementación de los protocolos; se obtuvieron resultados satisfactorios en las evaluaciones practicadas por el Ministerio del Trabajo, la Secretaría Distrital de Salud y la Alcaldía Local de Fontibón.
- Con el propósito de promover el bienestar laboral, el sentido de pertenencia, la apropiación de la cultura corporativa y la comunicación directa de los colaboradores y sus familias con la alta dirección, se realizaron reuniones virtuales, que contaron con la participación de la mayoría del personal de la Compañía.

### Activación protocolo Covid-19

El promedio de colaboradores fue de 1.305. Se activó el protocolo Covid-19 para casos sospechosos en 447 ocasiones (que afectaron a 354 personas), de estos, 75, fueron confirmados como positivos y clasificados como asintomáticos o sintomáticos leves.

La tasa de contagio por Covid-19 fue del 16,7% (casos positivos totales / casos sospechosos totales).



Datos: Período 18 de marzo – al 31 de diciembre 2020.



## 2. RESULTADOS

### 2.1. RESULTADOS FINANCIEROS

La emergencia Covid-19 impactó la economía colombiana, produciendo efectos negativos en la mayoría de indicadores: decrecimiento del PIB, mayores niveles de desempleo, incremento del déficit fiscal, debilitamiento de la demanda, cuyo efecto se manifestó en un bajo índice de inflación, y reducción de los niveles de confianza de los consumidores derivada de la percepción y las expectativas pesimistas sobre las condiciones económicas, estas situaciones afectaron el desempeño empresarial de varios sectores y, en general, el ambiente de los negocios.

No obstante el difícil y complejo escenario vivido en 2020, Colvatec obtuvo en el año ingresos por \$57.165 millones, un *EBITDA* de \$1.758 millones con margen del 3% y una utilidad neta de \$261 millones.

Al final del año el capital de trabajo se situó en \$24.069 millones, el índice de liquidez alcanzó el 3,2 y el endeudamiento fue del 32%. Al cierre de 2020, la Compañía presentó un flujo de caja positivo de \$11.326 millones.

El saldo de cuentas por cobrar clientes registrado a diciembre de 2020, fue de \$15.987 millones, conformado por \$13.949 millones de cartera vigente y \$2.038 millones de cartera vencida en proceso de cobro jurídico.

### 2.2. GESTIÓN EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO

#### ▪ Gestión Comercial

En el 2020 Colvatec replanteó su estrategia comercial debido a las condiciones de la pandemia Covid-19 y enfocó sus esfuerzos en mantener los clientes actuales prorrogando y adicionando los contratos en ejecución.

La Compañía continuó fortaleciendo su portafolio con el desarrollo y mejoramiento de nuevos productos como migraciones tecnológicas de Ipv4 a Ipv6 y el *software* de mesa de ayuda con certificación *Pink Verify*.

La sólida y completa estructuración del producto de mesa de servicios permitió la selección de la Compañía como proveedor habilitado en el acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente, por un período de dos años, mejorando las posibilidades de la Compañía para contratar con entidades del Estado.

La gestión comercial se materializó en la obtención de ingresos en la línea de gobierno y empresas por \$7.282 millones con una participación de nuevos negocios de \$2.494 millones, conformados en un 69% por servicios de mesa de ayuda, 22% en gestión documental y un 9% en infraestructura.



La distribución de los ingresos obtenidos por sector económico es la siguiente: salud, \$1.588 millones; educación, \$1.632 millones, administrativo y gobierno, \$4.062 millones.

## ▪ **Gestión de Operaciones y Proyectos**

En un escenario complejo –pandemia Covid-19, cambios y ajustes en el mercado, fuerte competencia y altos niveles de exigencia de los clientes- la Compañía logró importantes resultados operacionales, gracias a un esquema de operación robusto y eficiente, un adecuado sistema de control y seguimiento de la operación y la aplicación del modelo de estructuras proyectizadas, que le permitieron adaptarse y fortalecerse para asumir los enormes retos de 2020:

- La construcción de red permitió ampliar la cobertura de *FTTH* en 121.224 unidades habitacionales, cumpliendo la meta establecida para el año, optimizando los costos del proyecto y logrando el equilibrio financiero del componente reembolsable del contrato.
- Incremento en la productividad de instalaciones de *FTTH* del 41%, pasando de un promedio de 2,2 instalaciones día por cuadrilla en el primer trimestre a 3,1 en el último semestre del año, logrando la cifra histórica de 74.917 actividades exitosas en 2020.
- Incremento del 2,2% en la base de clientes activos sobre la red de cobre en la regional Meta.
- 131% de cumplimiento de la meta anual del *backlog*<sup>2</sup> para los clientes del segmento corporativo establecida por el cliente ETB.
- Aumento de 2 puntos porcentuales en la efectividad de las visitas de instalaciones de última milla respecto al 2019, pasando del 89% al 91%.
- 100% de cumplimiento de la meta de *ANS*<sup>3</sup> establecidos para cada una de las operaciones.

## **2.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para el 2020 la gestión del talento humano centró sus esfuerzos en fortalecer una cultura organizacional de autocuidado, autogestión y servicio, focalizó su programa de formación en temas de: liderazgo, trabajo en equipo, gestión del conocimiento y desarrollo de competencias técnicas, se reforzaron las competencias blandas desde diferentes dimensiones y se entregaron herramientas para facilitar el trabajo y la productividad con el personal de trabajo en casa.

---

<sup>2</sup> *Backlog*: Proyección de ingresos de nuevos servicios aprovisionados cada mes en los diferentes segmentos gobierno, empresas y proyectos especiales.

<sup>3</sup> *ANS* (acuerdos de niveles de servicio): Define indicadores establecidos por los clientes, con el objetivo de medir el cumplimiento de la calidad en la prestación de servicios.



En alianza con el SENA se ejecutó la certificación de competencias laborales para el personal de terreno en la regional Villavicencio. Se continuó con el programa de servicio para el personal en terreno incorporando temas como: Valores, comportamientos de servicio, buenas prácticas de atención con el cliente, se incluyeron elementos clave que propenden por el cumplimiento de las expectativas del cliente.

Se realizaron actividades que propenden por el bienestar y reconocimiento de los colaboradores a través de canales virtuales que permitieron un mayor contacto con el personal y la alta dirección, propiciando condiciones para mejorar la calidad de vida y el desempeño laboral, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar.

Se realizaron 9 reuniones virtuales de contacto directo con el presidente; en promedio, se conectaron 600 colaboradores en trabajo virtual por sesión. Se realizaron 15 reuniones con personal de trabajo presencial, en las que participaron 700 colaboradores. Se publicaron 348 piezas de comunicaciones que complementaron las temáticas tratadas en las reuniones virtuales y presenciales: autocuidado, conocimiento de protocolos de bioseguridad, herramientas de trabajo virtual, riesgo psicosocial y bienestar físico y mental.

Se implementó el modelo de estructuras por proyectos, que permitió la optimización de costos y gastos, mayor productividad del personal y la retención del talento y conocimiento, mejorando el grado de pertenencia de los colaboradores y la competitividad de Colvatec en el mercado laboral.

En relación con el sistema integral de seguridad y salud en el trabajo, la accidentalidad disminuyó considerablemente; se presentaron 68 casos en 2020, frente a 103 casos en 2019 (-34%). La tasa de accidentalidad también disminuyó, pasando de 57 accidentes de trabajo por cada 1000 colaboradores en 2019 a 51 en 2020 (-11%). El ausentismo días de incapacidad por accidentes laborales se redujo de manera importante: fue de 311 días en 2020 frente a 529 días en 2019 (-41%). La tasa de severidad -días de incapacidad por cada 1000 colaboradores- pasó de 291 días en 2019 a 233 días en 2020 (-20%).

Se continuó con el programa de seguridad basada en el comportamiento, orientado a disminuir y controlar la siniestralidad y a propender por el trabajo seguro, apalancando la cultura de seguridad y cuidado en la Compañía.

Se realizó la campaña "YO ELIJO MI SEGURIDAD", la cual permitió el empoderamiento de los líderes y de los colaboradores de la operación, alineando los conceptos de liderazgo y conciencia situacional y corresponsabilidad.

## **2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

En 2020 se efectuaron negociaciones de los contratos de arrendamiento con los propietarios de los inmuebles, generando ahorros por valor de \$425 millones, de los cuales \$104 millones tienen efecto en el corto plazo y \$321 millones en el mediano plazo.



Se realizó negociación con el proveedor de transporte Unión Temporal Nueva Alianza, referente al no incremento de las tarifas para el año 2020, las cuales correspondían al IPC del año 2019 estimado en el 3,8%; generándose un ahorro para la Compañía de \$252 millones durante el año 2020.

Se realizó migración de correo electrónico (*Exchange 2007* y *Gsuite*) a *Microsoft 365*, mejorando los niveles de seguridad, soporte y almacenamiento e integrando servicios, herramientas de productividad y trabajo en línea. Se estima un ahorro de \$100 millones por disminución de costos y administración para el año 2021, respecto al valor ejecutado en el año 2020.

## **2.5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS**

Como se ha mencionado en diferentes apartes de este informe, el periodo estuvo marcado por la pandemia del coronavirus Covid-19, que obligó al gobierno nacional a expedir una serie de decretos con fuerza de ley soportados en la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica que tuvo vigencia entre el 17 de marzo al 17 de abril de 2020 y del 6 de mayo al 6 de junio de 2020 y la emergencia sanitaria, declarada desde el 12 de marzo de 2020 al 28 de febrero de 2021.

Las regulaciones expedidas constituyen un gran avance en la legislación colombiana en materia corporativa y judicial, adoptando mediante mecanismos extraordinarios, cambios que durante varios años habían sido propuestos sin éxito por la academia, órganos gubernamentales y los gremios. Prueba de ello son las modificaciones incorporadas al código de comercio y a la Ley 222 de 1995, por el Decreto Ley 398 del 13 de marzo de 2020 en lo que se refiere a la realización de reuniones virtuales de asamblea general de accionistas, junta de socios, juntas directivas y demás órganos sociales.

En la rama judicial también hubo cambios significativos con la expedición del Decreto Ley 806 del 4 de junio de 2020, que introdujo la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, permitiendo la agilización de los procesos y la flexibilización de la atención a los usuarios del servicio de justicia. Previo a la implementación de las medidas transitorias, los términos judiciales estuvieron suspendidos entre el 16 de marzo y el 1 de julio de 2020.

Por otra parte, en Bogotá fue declarada la calamidad pública entre el 16 de marzo de 2020 y el 16 de marzo de 2021, periodo durante el cual se han expedido un conjunto de normas destinadas a prevenir y mitigar el contagio del Covid-19, medidas que fueron adoptadas por la Compañía.

### **▪ Gestión jurídica, legal y contractual**

Durante el 2020 se tramitaron 42 contratos clasificados en i) 22 contratos para la adquisición de bienes y servicios propios del funcionamiento de la Compañía, ii) 20 contratos suscritos con clientes y aliados estratégicos en virtud del portafolio de servicios, incluidos los acuerdos de colaboración y acuerdos de confidencialidad.



En materia judicial, al cierre del año se registraron 21 procesos: i) 3 laborales, ii) 13 administrativos, iii) 4 civiles y iv) 1 en vía gubernativa. Los organismos judiciales fallaron a favor de Colvatel en los procesos administrativos contra la Secretaría de Movilidad y el Municipio de Yaguará, decisiones que permitirán el recaudo de \$171 millones aproximadamente, una vez sea superada la emergencia sanitaria en los términos del Decreto Ley 491 de 28 de mayo de 2020.

También se recibieron 5 tutelas por reclamaciones laborales, las cuales fueron falladas a favor de Colvatel.

#### ▪ **Gestión Corporativa**

En el año 2020 la Compañía definió la estrategia corporativa para el periodo 2021-2030, que incluyó una nueva definición de la misión, visión y valores corporativos, establecimiento de la mega y de lineamientos estratégicos orientados principalmente a mejorar la cultura del servicio para continuar fortaleciendo la experiencia del cliente, el crecimiento comercial y la implementación de productos y servicios basados en la innovación y la transformación digital.

La junta directiva analizó la adecuada estructuración, pertinencia y alineamiento con la estrategia de la casa matriz e impartió la aprobación correspondiente en la sesión del 27 de noviembre de 2020.

Respecto a la mejora continua de los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, la Compañía conservó en 2020 la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 en todos sus procesos.

#### **Junta directiva y asamblea general de accionistas**

La junta directiva sesionó de forma ordinaria una vez al mes, con el propósito de evaluar los informes relacionados con la gestión comercial, administrativa, operativa y financiera de la Compañía y tomar las decisiones requeridas para el normal funcionamiento del negocio. Las sesiones se realizaron desde el mes de marzo de 2020 de forma virtual bajo el procedimiento establecido en el artículo 19 de la ley 222 de 1995, modificado por el Decreto 398 del 13 de marzo de 2020, expedido en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus Covid-19.

Adicionalmente, mediante el procedimiento de voto escrito contemplado en los artículos 20 y 21 de la Ley 222 de 1995, la junta directiva sesionó en cinco oportunidades.

La asamblea general de accionistas sesionó de forma ordinaria el 3 de marzo de 2020. Mediante el procedimiento de voto escrito sesionó en cuatro oportunidades.

De las reuniones se levantaron las actas respectivas, debidamente asentadas en los libros de la Sociedad.



## 2.6. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

La aplicación de estrategias de control interno para asegurar adecuados niveles de efectividad, eficacia y eficiencia de los procesos y promover la realización de operaciones y proyectos dentro de lineamientos establecidos en materia de gestión de riesgos y optimización de recursos fue suficiente y pertinente.

Se prestó la asesoría necesaria y se practicaron las evaluaciones requeridas para verificar la adecuada, completa y oportuna gestión de la Compañía para enfrentar la crisis derivada de la pandemia por Covid-19 y para adelantar las acciones que proporcionen garantía razonable sobre la continuidad del negocio.

Se analizaron y evaluaron los temas considerados en el plan de trabajo. Los resultados de las auditorías realizadas y la evaluación de riesgos fueron informados oportunamente a la administración y la junta directiva de la Compañía.

Los planes de mejoramiento establecidos con los entes de control fueron efectivos y se aplicaron de manera consistente.

Las normas y procedimientos de SARLAFT<sup>4</sup> se aplicaron de manera estructurada y cubren las relaciones con los *stakeholders* de la Compañía. No se identificaron hechos o situaciones que pudieran afectar a Colvatec en aspectos reputacionales, legales, operativos o de contagio.

## 2.7. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Colvatec cumple con sus compromisos éticos y legales, en particular con las normas de protección a la propiedad intelectual y de derechos de autor relativos al uso de *software* (Decisión 351 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena, Ley 44 de 1993, Ley 603 de 2000 y Ley 1915 de 2018). Se ha dado cumplimiento a la Ley 1676 de 2013 (Garantías mobiliarias). Durante el período evaluado Colvatec no obstruyó la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores y/o proveedores.

### **Informe sobre relaciones con administradores**

Durante el 2020 Colvatec S.A. E.S.P. no sostuvo relación comercial ni desarrolló operación alguna con los administradores de la Compañía.

### **Responsabilidad social corporativa y ambiental**

En concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible se dio continuidad a los programas de formación con calidad para reforzar el conocimiento técnico y el comportamiento de trabajo seguro.

---

<sup>4</sup> SARLAFT: Sistema de gestión del riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo.



En aplicación del principio de igualdad de género, se aplican reglas equitativas en los procesos de vinculación y remuneración del trabajo.

En el 2020 se adelantaron actividades de responsabilidad social causando un impacto positivo en las prácticas ambientales, sociales y sostenibles, por medio de campañas de salud y bienestar, uso eficiente de los recursos y promoviendo la sensibilización en las acciones diarias que contribuyen a la mitigación del cambio climático.

Se desarrollaron diferentes estrategias (capacitaciones, charlas, concursos y siembra de árboles) orientadas a la responsabilidad corporativa ambiental, buscando el uso eficiente de los recursos naturales, la adecuada gestión de los residuos, las buenas prácticas ambientales tanto en oficina como en el hogar y la mitigación de la huella de carbono.

Colvatec continúa con el cumplimiento de sus lineamientos ambientales concertando con la Secretaría Distrital de Medio Ambiente el plan institucional de gestión ambiental PIGA<sup>5</sup> para la vigencia 2021-2024, en cumplimiento de la normatividad vigente.

### **Evolución previsible de la sociedad**

Colvatec S.A. E.S.P. mantendrá su naturaleza jurídica y continuará prestando los servicios propios de su objeto social, bajo las estrategias y lineamientos definidos por la asamblea general de accionistas y la junta directiva.

La estrategia corporativa 2021-2030 de Colvatec se enfoca a la generación de valor y a contribuir a la eficiencia y productividad de los clientes de la Compañía, con niveles competitivos de calidad y oportunidad.

### **Hechos posteriores al cierre**

A la presentación del presente informe de gestión, en la Compañía no se presentaron hechos posteriores al cierre que afecten la estructura de los estados financieros.

### **Informe especial de las relaciones económicas con la matriz**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 29<sup>6</sup> de la Ley 222 de 1995, durante el año 2020 se destacan las siguientes operaciones con la sociedad matriz:

- Contrato No. 4600017304 para la prestación y ejecución de actividades para el alistamiento de la red de acceso *FTTH* garantizando el cumplimiento de las órdenes de trabajo entregadas por ETB, en Bogotá, gran Bogotá y otras regiones que defina ETB.
- Contrato No. 4600017284 para la prestación de los servicios de alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento de redes *core*, de redes de transmisión y de redes

<sup>5</sup> PIGA: Plan institucional de gestión ambiental.

<sup>6</sup> **"ARTICULO 29. INFORME ESPECIAL.** *En los casos de grupo empresarial, tanto los administradores de las sociedades controladas, como los de la controlante, deberán presentar un informe especial a la asamblea o junta de socios, en el que se expresará la intensidad de las relaciones económicas existentes entre la controlante o sus filiales o subsidiarias con la respectiva sociedad controlada."*





de acceso de última milla para atender clientes corporativos de ETB y actividades de aseguramiento para equipos de la red de acceso, así como el suministro de consumibles necesarios para la prestación de los servicios en Bogotá y a nivel nacional.

- Contrato No. 4600017116 de prestación de servicios de aprovisionamiento sobre la red de acceso *FTTH* para los clientes que demanden servicios de voz, datos e *IPTV*.
- Contrato No. 4600017551 de prestación de servicios de aprovisionamiento y aseguramiento sobre las redes de acceso en cobre y *FTTC*; así como los servicios y actividades complementarias para la correcta prestación de los servicios que hacen parte de la oferta comercial de ETB en las regionales de Cundinamarca, Meta y a nivel nacional.
- Contrato No. 4600016273 de prestación de servicios de pre-diseño, diseño, factibilidad de recursos lógicos y físicos en las redes de fibra óptica y cobre, diseño técnico de soluciones a clientes corporativos, monitoreo de plataformas de gestión y solución a incidentes, eventos, fallas, problemas, para asegurar las plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB, así como los servicios para el seguimiento y monitoreo respecto de las actividades de alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ejecutadas por contratistas de ETB en terreno.
- Contrato No. 4600016494 prestación de servicios de mantenimiento y mejoras sobre la red de cobre y *FTTH*, de los servicios de voz, datos y video instalados sobre estas redes, en Bogotá (incluye Soacha), Cundinamarca y Meta.
- Contrato No. 4600017335 prestación de servicios tecnológicos informáticos a nivel nacional, mesa de servicio TIC de la plataforma tecnológica, servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo. Mantenimiento de infraestructura central, por cuenta de ETB, para el Ministerio del Trabajo.
- Contrato No. 4600017933 prestación de servicios de gestión de información geográfica (GIS) y de inventarios NPLAY para recursos lógicos y físicos en la plataforma TI corporativa de ETB.
- Contrato No. 4600018151 prestación de servicios de gestión de incidentes, eventos, tareas y problemas a través de las plataformas que soportan el portafolio de productos para clientes corporativos y masivos de ETB.
- Contrato No. 4600018105 prestación de servicios de supervisión y monitoreo de plataformas de gestión, reporte de incidentes, eventos, fallas, problemas, para asegurar las plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB de sus centros de operaciones de red (*NOC*).
- Contrato No. 4600018227 prestación de servicios para la ejecución de actividades lógicas en centro de gestión para el diseño, el aprovisionamiento, el aseguramiento y el seguimiento sobre plataformas, redes de telecomunicaciones *core*, transporte y acceso, y las actividades complementarias necesarias para garantizar la prestación de los servicios que hacen parte del portafolio de ETB y las soluciones *TI* a clientes finales.



- Acuerdo de colaboración empresarial, para establecer las sinergias operativas por la cual ColvateL, por cuenta de ETB, presta el servicio de solución integral necesaria para satisfacer las necesidades del cliente Redeban Multicolor S.A.
- Acuerdo de colaboración empresarial con ETB, para atender las zonas *wifi*, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Acuerdo de colaboración empresarial para establecer la sinergia operativa para que ETB preste a ColvateL, los servicios de telefonía móvil celular, voz y datos.
- Contrato No. GJC 011-2020, por el cual ColvateL toma en arriendo el área de 78 M<sup>2</sup> de las instalaciones de ETB ubicada en la Central Nuevo Ricaurte de la ciudad de Villavicencio.

La ejecución de los contratos y operaciones realizadas durante el año 2020 se efectuó bajo los principios de sostenibilidad y calidad, teniendo como premisa la satisfacción de los clientes, en completa alineación con las directrices del grupo empresarial.

Atentamente,



**Sergio Andrés González Guzmán**  
**Presidente Junta Directiva**

**Carlos E. González Rodríguez**  
**Presidente Ejecutivo**

Bogotá D.C., febrero de 2021

