



Informe Gestión Responsable 2020

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

2020

Informe Gestión Responsable

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

01

Carta del Presidente CEO

04

02

Acerca de este Informe

06

Proceso para la
elaboración del
Informe _09

03

Acerca de Movistar Colombia

14

Composición
accionaria _16

Productos
y servicios _17

Datos relevantes de
la organización _18

Cambios significativos -
Integración Filiales _18

Iniciativas
externas _19

Afiliación a
asociaciones _19

Certificaciones _20

Premios y
reconocimientos _21

04

Gobernanza

22

Estructura de
gobernanza _24

Asamblea General
de Accionistas _24

Junta Directiva _25

Comité de
Auditoría _27

Conflictos de
intereses _29

05

Contexto

30

Relevancia del
ecosistema digital _32

Contexto del
sector _33

Contexto de
Sostenibilidad _34

Pacto Digital para la
reactivación _35

Contenido

06

Actividad regulatoria en Colombia

40

Agenda regulatoria
Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC _42

Agenda regulatoria
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC _46

Agenda regulatoria
Agencia Nacional del Espectro – ANE _50

Superintendencia de Industria y Comercio - SIC _50

07

Gestión 2020

52

Impactos, riesgos y oportunidades _54

Plan estratégico Reconecta _60

Gestión económica _62

Plan de Negocio Responsable _66

Gestión Legal _146

08

Movistar, aliado del Desarrollo Sostenible de Colombia

148

09

Fundación Telefónica Movistar

152

Educación Digital _155

Empleabilidad y Emprendimiento Digital _156

Voluntariado Corporativo _157

Arte y Cultura Digital _158

10

Estados Financieros

160

11

Índice de Contenidos GRI

242

1. Carta del Presidente CEO

(GRI 102-14)

El 2020 fue un año atípico a nivel global, en el que nos enfrentamos a nuevos retos debido a la crisis producida por la COVID-19. Sin embargo, en Telefónica Movistar Colombia (Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP¹) trabajamos incansablemente por cumplir las expectativas de nuestros grupos de interés, brindando conectividad a nuestros clientes para que continuaran con sus vidas laborales, académicas y personales; ofreciendo servicios digitales que les permitieran estar a la vanguardia y ser productivos en el nuevo contexto; tomando acciones sin precedentes, siendo una de las primeras compañías en Colombia en activar el protocolo de trabajo en casa para proteger a colaboradores(as) y aliados; y enfocándonos en cumplir las expectativas de nuestros accionistas e inversionistas.

En este contexto, ratificamos el potencial que tenemos para aportar al desarrollo sostenible y a la reactivación económica del país, debido especialmente a que nuestra labor tiene la virtud de impactar positiva y transversalmente a toda la sociedad mediante productos y servicios que mejoran la calidad de vida de las personas. Ahora bien, conscientes de que esta reactivación con base en la transformación digital debe ser sostenible y equitativa, propusimos un nuevo Pacto Digital entre los gobiernos, las personas y las empresas bajo cinco pilares: impulsar la digitalización para una sociedad y economía más sostenible; abordar las desigualdades invirtiendo en educación y competencias digitales; construir una conectividad inclusiva y sostenible; asegurar una competencia equilibrada; y mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología.

Así, conscientes de nuestro rol frente a los desafíos del Pacto Digital que proponemos, hemos invertido cerca de COP \$15,2 billones en infraestructura desde 2006. En 2020, apostamos por seguir creciendo en la cobertura de fibra óptica en Colombia, llegando a casi 1.3 millones de hogares pasados y aportando incrementos exponenciales en la

velocidad de conexión, además de seguir trabajando para conectar y apoyar la transformación digital de nuestros más de 19,4 millones de clientes.

Por otro lado, gracias a que los clientes están en el centro de nuestra estrategia, y son la razón de ser de todo lo que hacemos, durante el 2020 nos consolidamos como la compañía líder del sector TELCO en el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) que se ubicó en 8,06 y en el Net Promote Score (NPS), el cual aumentó 2 puntos porcentuales con respecto a 2019, ubicándose en 31%.

Ahora bien, estos resultados financieros son tan importantes como la gestión no financiera, y convencidos que no solo importa el qué logramos, sino además el cómo lo hacemos, en este Informe también damos a conocer la gestión de la Compañía en 2020 enmarcada en nuestro plan estratégico #Reconecta y en el Plan de Negocio Responsable 2019-2021 (nuestra estrategia de sostenibilidad), consolidando la operación de Metrotel y Telebucaramanga, que ya venían operando con la marca Movistar desde 2018.

En este sentido, y frente a la necesidad de apoyar con tecnología y conectividad los retos de la pandemia, lanzamos el primer plan móvil realmente ilimitado en el país: IlimiDatos revolucionando así un mercado que normalmente ve su capacidad de innovación limitada debido a la presencia de un operador dominante, y desarrollamos servicios para promover la digitalización de los sectores más afectados por la pandemia. Adicionalmente, instalamos el primer nodo 5G en Colombia en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, conectado a una cámara térmica que midiera la temperatura de las personas que allí asisten, y también instalamos soluciones tecnológicas para la detección de temperatura en el Centro Hospitalario Temporal de Corferias, y en la estación de Transmilenio de Soacha. Frente a colaboradores(as) y clientes, les brindamos acceso a la aplicación IDOC3, emprendimiento impulsado por el brazo de innovación abierta de Movistar que permite tener consultas con un profesional de la salud en tiempo real. Y desde nuestro espíritu solidario, a través de la iniciativa

1. En adelante también entendida como Movistar, Telefónica Movistar, empresa o Compañía.

#YoDono, colaboradores(as) de la Compañía donaron un porcentaje de su salario para beneficiar a 79.478 personas afectadas por la crisis, mientras con la campaña #SumaFuerzas la Fundación Telefónica Movistar donó 13.520 mercados a personas en condición de vulnerabilidad, así como 5.484 kits de bioseguridad a entidades de salud.

Vale la pena destacar que en 2020 logramos con éxito la certificación Internacional de los Sistemas de Gestión Integrado (Ambiental, Calidad, de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Seguridad de la Información), así como implementar metodologías ágiles de trabajo, lo que significó una mayor promoción del liderazgo, así como una respuesta más innovadora, eficiente y oportuna a las necesidades de nuestros clientes y a las necesidades del mercado. Igualmente, nuestras prácticas laborales fueron reconocidas por diferentes organizaciones y monitores como Aequales, la Cámara de Comerciantes LGTB de Colombia, el Centro Nacional de Consultoría, *Women Economic Forum*, *Employers for Youth* y MERCO. En cuanto a nuestra gestión por cerrar la brecha de género, fuimos una de las dos primeras compañías en Colombia en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral otorgado por el Ministerio del Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el PNUD.

En el 2020 también nos posicionamos como líderes en innovación en el país. Nuestro Sistema de Gestión de la Innovación fue reconocido por el Pacto Global Red Colombia y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) al contribuir a la Agenda de Desarrollo Sostenible. Adicionalmente, la CCB e Icontec nos certificaron en Buenas Prácticas en Innovación, fuimos reconocidos como una de las diez empresas más innovadoras de Colombia por el Ranking de Innovación de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y Revista Dinero, y el *World Economic Forum* reconoció nuestra innovación en Movilidad Sostenible.

Para conocer el detalle de estos hitos y en general, la gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) de la Compañía, sumada a la Económica, los invito a explorar este Informe,

y a darnos a conocer sus comentarios. Finalmente, quiero agradecer a las cerca de 22.000 personas que trabajan con nosotros, ya sea de manera directa o indirecta, y a todos los aliados públicos y privados que, a pesar de los grandes desafíos que trajo la emergencia sanitaria, hicieron posible que en 2020 siguiéramos cumpliendo nuestra misión de hacer un mundo más humano, conectando la vida de las personas.



FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ

Presidente CEO

Telefónica Movistar I Colombia



02

Acerca de
este Informe



Anualmente,

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (en adelante “la Compañía”, “la Empresa” o “Telefónica Movistar Colombia”) elabora el Informe de Gestión Responsable para dar a conocer a sus grupos de interés la gestión financiera y no financiera del año inmediatamente anterior. Este Informe da cuenta de los resultados de la Compañía de enero a diciembre de 2020, y presenta su gestión Económica, Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG). Adicionalmente, algunos capítulos incluyen información de otras sociedades que forman parte del Grupo Telefónica y que operan en Colombia, como es el caso de Wayra y la Fundación Telefónica Colombia, en adelante Fundación Telefónica Movistar. Sin embargo, en estos casos se incluirá una nota aclaratoria para especificar a qué corresponde cada referencia.



2.1 Proceso para la elaboración del Informe

1. Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 102-43 y 102-44)

Para la Compañía, relacionarse con sus grupos de interés es esencial para conocer el nivel de relevancia que se le atribuye a los diferentes asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza, y así entender las expectativas en un contexto cambiante, buscando maximizar el impacto organizacional y establecer relaciones de confianza. Este relacionamiento se basa en la norma *AA1000 Accountability Principles* (AA1000AP).

El Panel de Negocio Responsable, creado en 2016, busca la representación de los principales grupos de interés de la Empresa, tanto a nivel local (Colombia) como global, y se divide a su vez en dos ámbitos: Central y Extendido. En el primero participan expertos en sostenibilidad, quienes aportan una visión global, mientras en el segundo se invitó a participar -desde Colombia- a 13.426 personas de los grupos de interés (clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, empleados, gobierno, comunidad, sociedad civil, organizaciones multilaterales, gremios, academia y medios de comunicación), de las cuales efectivamente participaron 371 personas. A raíz de este diálogo se identificaron 18 asuntos materiales, y dentro de ellos el *uso responsable de la tecnología*, la *seguridad digital* y el *comportamiento ético* son los aspectos elegidos como más relevantes en las decisiones de los diferentes grupos de interés, y donde además perciben un mejor desempeño de la Compañía.



Panel de Negocio Responsable

CENTRAL



EXTENDIDO



Invitados Colombia
13.426
Personas de los Grupos de Interés

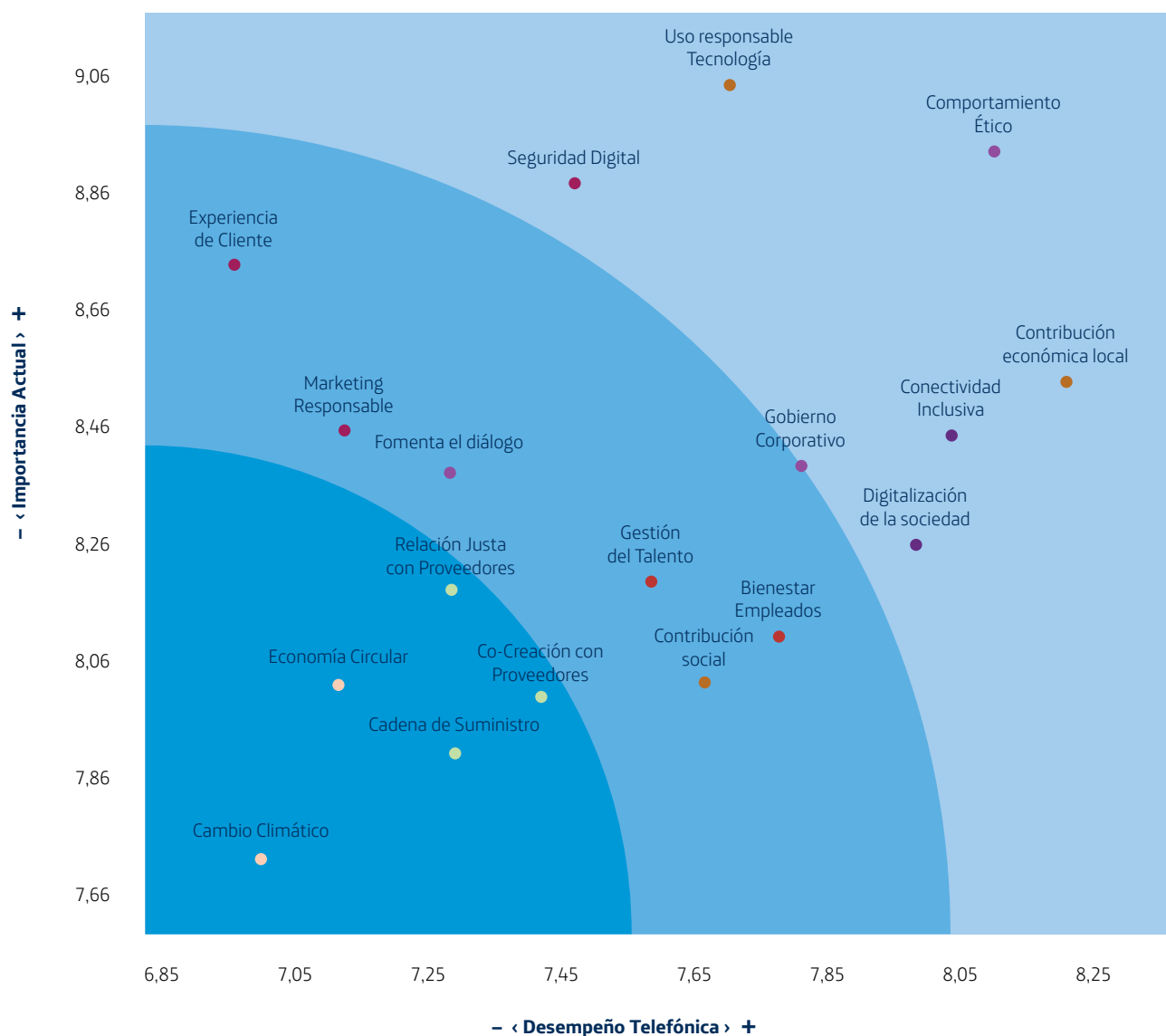


Participaron
371
Personas



Identificaron
18
Asuntos Materiales

Asuntos materiales identificados en Panel de Stakeholders



Adicional al *Panel de Stakeholders*, y con el propósito de mantener un diálogo continuo, la Compañía mantiene relación con los grupos de interés a través de otras herramientas y canales para conocer su percepción.

Internamente, en 2020 se realizaron 15 conversatorios (cada uno con 17 participantes), y 26 transmisiones virtuales (o "lives" con 900 asistentes en promedio) con la participación del Presidente CEO, además de 38 conversatorios con Directores 1 y 39 puntos de encuentro en las diferentes áreas. En estos espacios de relacionamiento con colaboradores(as) se habló principalmente de: el liderazgo en tiempos remotos, la digitalización como factor fundamental para la

reactivación económica, la visión estratégica, los espacios de construcción de equipo, el empoderamiento y la motivación. Adicionalmente, se realizaron otros 26 lives de bienestar (#ConectadosConTuBienestar Hispam, #JuevesDeMovistarMúsica y #QuedateEnCasa Con Chris Carpentier) con más de 4.300 reacciones, cerca de 3.000 comentarios y más de 66.300 vistas.

Entre tanto, se realizó un diálogo con los accionistas en el cual, entre otros temas, se habló sobre emisión de bonos y asuntos financieros, los avances del Plan de Negocio Responsable, y las acciones adelantadas por la Compañía frente a sus colaboradores en el marco de la emergencia sanitaria. Con inversionistas,

se realizaron 28 reuniones para resolver sus inquietudes financieras y operativas relacionadas principalmente con la emisión del bono, así como la gestión de la Compañía en temas asociados a la COVID-19, espectro, gobierno corporativo y competencia. Así mismo, con proveedores se realizó el Workshop y la encuesta *Generación de valor desde la Sostenibilidad*.

Adicionalmente, en 2020 se realizaron 17 ruedas de prensas en su mayoría virtuales, con la participación de 198 asistentes, destacando el lanzamiento de Movistar Empresas, la instalación y el respectivo anuncio del primer piloto de 5G en Colombia, y las novedades sobre el despliegue de Fibra Óptica de Movistar en las diferentes regiones del país.

Grupos de interés y herramientas/canales de relacionamiento

(GRI 102-40)



2. Actualización Materialidad

(GRI 102-46 y 102-47)

Considerando los asuntos identificados en el Panel de Stakeholders y en los diferentes espacios de relacionamiento con grupos de interés mencionados previamente, así como el Plan Estratégico de Compañía, el Plan de Negocio Responsable de Movistar Colombia 2019-2021 y el contexto colombiano, se detallan los siguientes asuntos materiales:

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

Relevancia		Cobertura	
A	Alto	I	Interno
M	Medio	E	Externo
B	Bajo		
NA	No aplica		

3. Construcción del Informe

(GRI 102-46 y 102-54)

Una vez identificados los asuntos materiales, se procedió a consolidar la información e indicadores relevantes para documentarlos en el Informe, el cual busca dar cumplimiento a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1º de la Ley 603 de 2000) y 446 de la Ley 222 de 1995 (Código de Comercio Colombiano), y el artículo 87 de la Ley 1876 de 2013. Así mismo, este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*): opción Esencial, y acoge las recomendaciones dadas en la Guía para la Elaboración de Informes ASG para Emisores en Colombia.

El que la Compañía ya reporte con estándares GRI, facilitará la preparación de información para dar cumplimiento a los requerimientos que exige el ser una Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), para la cual, en el año 2020 se recibió la autorización por parte de la Asamblea General de Accionistas, y que ha sido aprobada en el mes de febrero del año 2021 por la Asamblea de Tenedores de Bonos.

Así mismo, es importante señalar que el Informe presenta tanto la información financiera como la no financiera (ASG) de la Compañía, y adicionalmente detalla contenido de Wayra y un capítulo de Fundación Telefónica Movistar Colombia, entidad a través de la cual se despliega la acción social y cuyos resultados no se incluyen en los estados financieros.

Dando cumplimiento a los Estándares GRI, a continuación se presenta cómo la

Compañía busca cumplir los Principios para la elaboración del Informe:

De calidad

- **Precisión:** incluye contenidos cualitativos y cuantitativos específicos de la gestión financiera y no financiera. Se da la opción al lector de profundizar en contenidos accediendo a los enlaces/códigos QR que proporcionan mayor detalle.
- **Equilibrio:** este Informe intenta reflejar también las oportunidades de mejora y aprendizajes en el proceso de ser una empresa responsable con sus impactos directos e indirectos.
- **Claridad:** se diagrama de tal manera que los grupos de interés puedan encontrar la información fácilmente. 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, el contenido GRI, de acuerdo con la numeración de los Estándares GRI y se indica si el contenido es Ambiental, Social o de Gobernanza, para facilitar la comprensión de la gestión ASG.
- **Comparabilidad:** se presenta la evolución del desempeño de la Compañía en los indicadores clave.
- **Fiabilidad:** 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.

- **Puntualidad:** se presenta anualmente una vez es aprobado por Asamblea General de Accionistas en primera Asamblea del año.

De contenido

- **Inclusión de los grupos de interés:** en este capítulo se identifican los grupos de interés con las respectivas herramientas/canales de relacionamiento.
- **Contexto de sostenibilidad:** el Informe presenta en el cuarto capítulo el contexto de sostenibilidad y la gestión de la Compañía en el Plan de Negocio Responsable.
- **Materialidad:** como se expuso previamente, la Compañía ha identificado los asuntos materiales los cuales se detallan en los capítulos del Informe.
- **Exhaustividad:** se indica los aspectos materiales y su cobertura, de modo que se reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza. De esta manera, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la Compañía en el periodo analizado.

4. Comunicación

El Informe se presenta con motivo de la convocatoria a la reunión ordinaria de la Asamblea de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, y también tiene como objetivo 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, Guías Colombia y *Pride Connection*. El Informe será publicado en la página web corporativa (www.telefonica.co) y se divulgará en los canales y escenarios que la Compañía priorice.



03

Acerca de Movistar Colombia

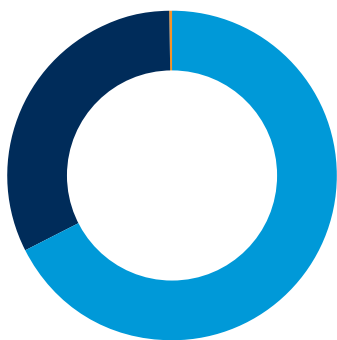
(GRI 102-1, 102-2, 102-5)



Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP opera con la marca comercial Movistar. Es una sociedad anónima, de capital mixto, con una participación en el capital de 32,49984282% por parte de la Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público-, y un 67,49937427% por parte de Telefónica Hispanoamérica S.A. El porcentaje restante se encuentra en manos de accionistas minoritarios.

Composición accionaria

(GRI 102-1, 102-2, 102-5)



Si bien este Informe presenta únicamente la información de Telefónica en Colombia, vale la pena mencionar que Telefónica S.A. tiene presencia en 14 países con las marcas Telefónica, Movistar, Vivo y O2.

Telefónica Hispanoamérica, S.A.
NIT. 900.847.726-9
acciones: 2.301.779.819
%: 67,49937427

La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público
NIT. 899.999.090-2
acciones: 1.108.269.271
%: 32,49984282

Otros

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
NIT. 900.002.583-6
acciones: 10.000
%: 0,00029325

Shirley Puentes Mercado
NIT. 32.771.179
acciones: 9.950
%: 0,00029178

Adriana Cepeda Rodríguez
NIT. 32.797.578
acciones: 2.488
%: 0,00007296

Patricia Cepeda Rodríguez
NIT. 22.656.420
acciones: 1.493
%: 0,00004378

Darío Cárdenas Navas
NIT. 17.066.629
acciones: 885
%: 0,00002595

Eduardo Cárdenas Caballero
NIT. 19.210.431
acciones: 826
%: 0,00002422

Jhon Jairo Gutiérrez Torres
NIT. 72.225.428
acciones: 498
%: 0,00001460

Kira Torrente Albor
NIT. 32.732.749
acciones: 349
%: 0,00001023

Canal Regional de Televisión Ltda. TEVEANDINA
NIT. 830.005.370-4
acciones: 200
%: 0,00000586

Área Metropolitana de Bucaramanga
NIT. 890.210.581-8
acciones: 2
%: 0,00000006

Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU
NIT. 804.001.897-0
acciones: 2
%: 0,00000006

Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
NIT. 890.204.851-7
acciones: 2
%: 0,00000006

Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda.
NIT. 800.093.901-1
acciones: 2
%: 0,00000006

Central de Inversiones S.A. -CISA-
NIT. 860.042.945-5
acciones: 1
%: 0,00000003

Misión

La misión de la Compañía es **hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas**. Esto implica poner la tecnología al servicio de las personas.

Valores

Los valores que definen la Compañía son:

Abierta

Trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. La Compañía es un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Retadora

Se ofrecen soluciones innovadoras, transformando y simplificando la vida de las personas. Disposición a cambiar para hacerlo mejor.

Confiable

Se trabaja de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad.

Productos y servicios

(GRI 102-2)

Móviles

- Prepago
- Postpago

Fijos

- Telefonía fija (línea básica)
- Banda ancha
- Televisión.

Digitales

CIBERSEGURIDAD

- Protección Multidispositivo
- Protección Web
- Antivirus Kaspersky
- Tráfico Seguro
- Navegación Segura
- Seguridad Móvil Empresarial
- Email Protection
- Escudo Anti DDoS
- Gestión de Vulnerabilidades
- Metashield
- Detección de Amenazas y Antifraude
- Latch (contraseña adicional)
- Centro de Operaciones de Seguridad
- Sealsign (firma de documentos electrónicos)
- Microsoft Security
- Servicios Profesionales de Seguridad
- Sandas Gestión, Riesgo y Cumplimiento
- EDR (complementa el antivirus)

CLOUD

- Virtual Datacenter
- Housing
- Hosting / Hosting Premium
- WiFi Gestionado
- Office 365
- Movistar Cloud
- ERP en la Nube
- Productividad Empresarial
- Secure Cloud Mail
- Team Talk Pro (comunicación uno a uno y/o grupal de forma ilimitada)
- Tu Web
- Servicios Profesionales Cloud
- UCaaS – HCS (integración de los servicios de comunicación que permite tener acceso a la información en cualquier momento, lugar y dispositivo)
- Contact Center As a Service
- Webex Suite

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

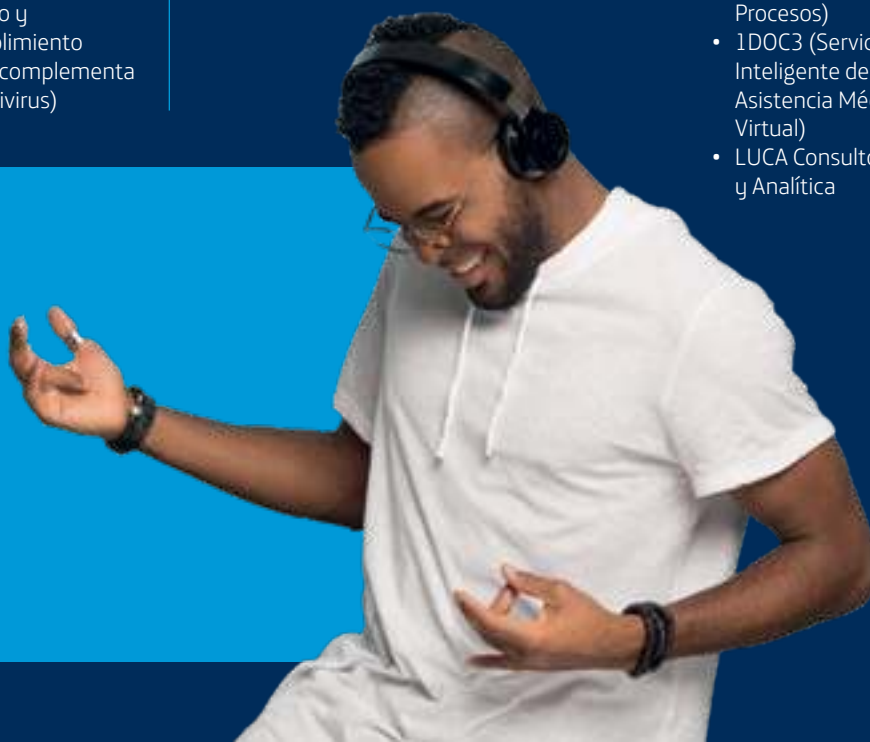
- Conectividad verticales (servicio de comunicaciones de datos máquina-máquina M2M)
- Conectividad gestionada
- Gestión vehicular
- Gestión de personal en campo
- Empresa en línea
- Smart Agro
- Industry IoT Networks
- Smart Energy
- Nuevas conectividades
- USSD (comunicación a través de la marcación de un código corto desde cualquier equipo)

BIG DATA

- Business Insights (soluciones a partir de datos de movilidad)
- Smart Steps (productos basados en la información de las celdas móviles)
- LUCA Transit
- LUCA Store
- LUCA Audience
- LUCA Turismo
- Smart Digits (soluciones de Big Data para ayudar a reducir el fraude y optimizar la experiencia del cliente digital)
- LUCA ATP (combate el fraude en transacciones financieras)
- LUCA Consumo (análítica avanzada de las líneas móviles corporativas)
- RPA (Automatización Robótica de Procesos)
- 1DOC3 (Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual)
- LUCA Consultoría y Analítica

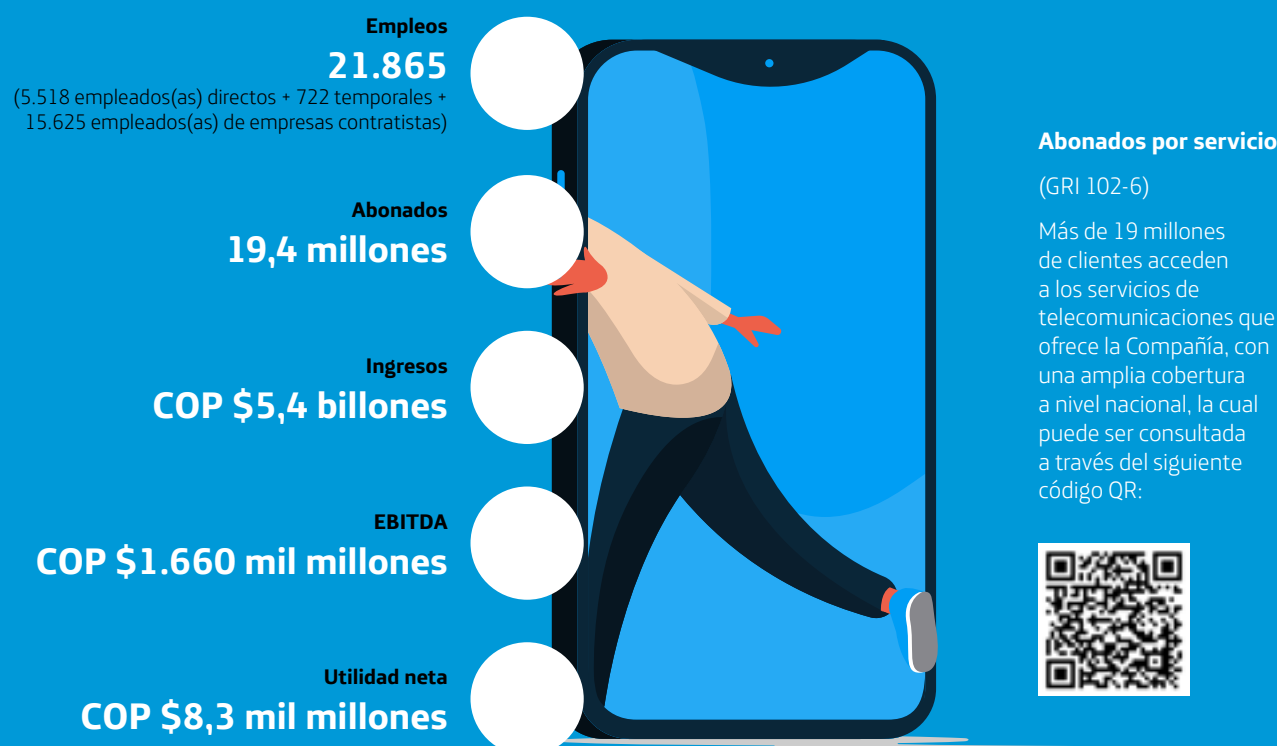
ADVERTISING

- Mensajería Empresarial (MEPE)
- Datos Patrocinados
- Movistar Recompensas
- Campañas Inteligentes
- Omnicanalidad
- SendIt: Solución de comunicación Outbound
- OneInbox: Solución de comunicación Inbound
- Marketing WiFi



Datos relevantes de la organización

(GRI 102-7)



Móvil
16.297.941



Línea básica
1.429.792



Banda ancha
1.154.975



Televisión
526.535



Internet dedicado
4.029



Datos, recursos en puntos de venta y otros servicios
13.443

PLAN TOTAL **19.426.715**

Cambios significativos: integración con las filiales

(GRI 102-10)

En el cuarto trimestre de 2017, Colombia Telecomunicaciones inició un proceso de integración operativa con sus filiales Metrotel S.A. ESP y Telebucaramanga S.A. ESP, para capturar sinergias y avanzar hacia su integración jurídica.

En el año 2018, se llevó a cabo la integración comercial, de marca y administrativa de Metrotel y Telebucaramanga con Colombia Telecomunicaciones. En consecuencia, a partir de noviembre de 2018 Metrotel y

Telebucaramanga operan bajo la marca comercial Movistar, y adicionalmente las labores administrativas fueron gestionadas por Colombia Telecomunicaciones.

Luego de obtener la autorización por parte de la Superintendencia Financiera el 13 de mayo de 2020, se protocolizó la escritura pública de fusión el 27 de mayo de 2020, y su inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá se realizó el 28 de mayo de 2020.

Iniciativas externas

(GRI 102-12)



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



Mesa Anticorrupción (De Empresas para Empresas - DEPE y Hacia la Integridad) / Pacto Mundial de Naciones Unidas



Mesa de Inclusión / 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



Compromiso Empresarial Anticorrupción (CEA) de Transparencia por Colombia

Afiliación a asociaciones

(GRI 102-13)

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
ANDI
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones
Andesco
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones
ASJET
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia
Asomóvil
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
CINTEL



Certificaciones

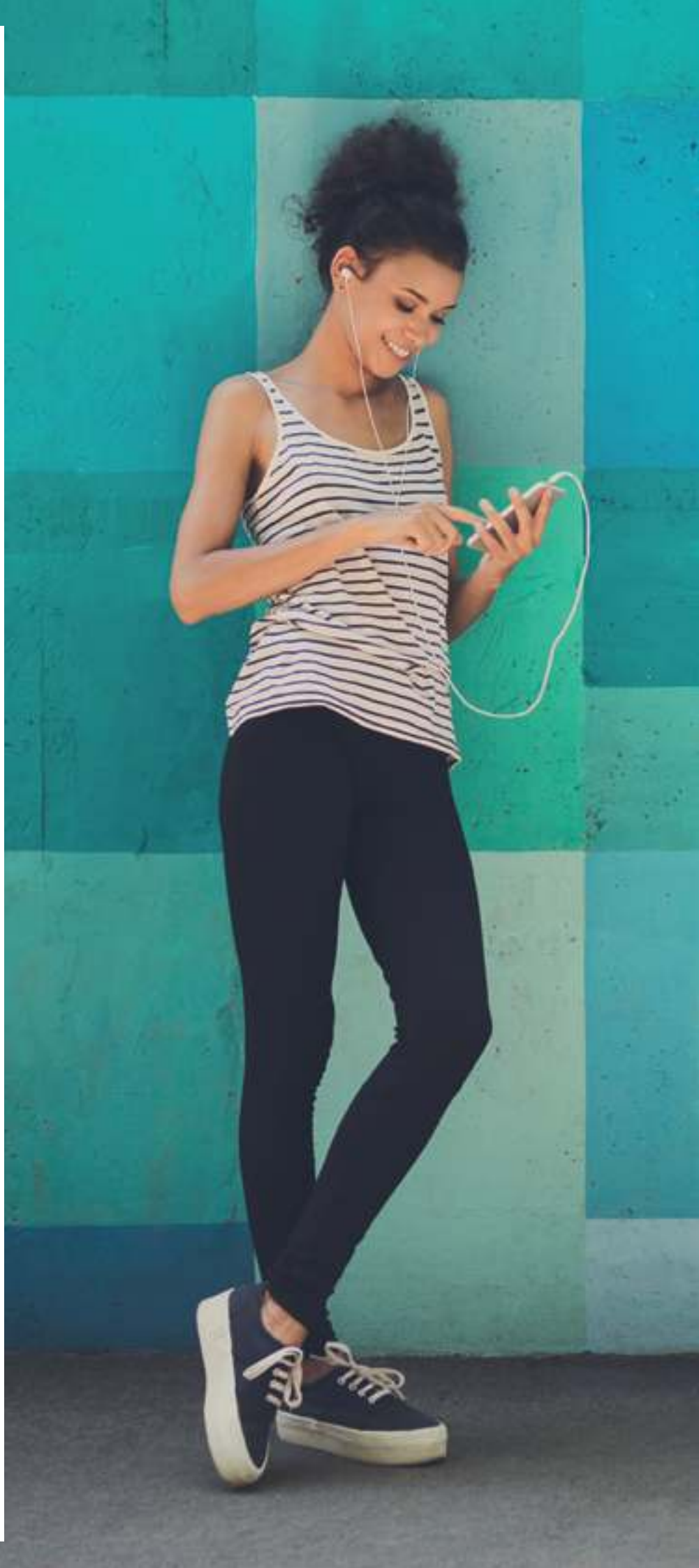
La Compañía finalizó con éxito la certificación Internacional de los Sistemas de Gestión Integrado, por parte del ente certificador AENOR:

- Sistema de Gestión Ambiental (SGA) – ISO 14001
- Sistema de Gestión de Calidad (SGC) – ISO 9001
- Seguridad Salud en el Trabajo (SGSST) – ISO 45001
- Seguridad de la Información (SGSI) – ISO 27001

Se incluyó la ampliación del alcance para Calidad de los procesos de aprovisionamiento, operación y mantenimiento de Servicios Digitales y Data Center.

Adicionalmente, la Compañía es Gold Membership de Microsoft y tiene cuatro certificaciones de Microsoft Azure (2 Azure Administrator, Azure Architect Technologies y Azure Architect Design).

Así mismo, teniendo en cuenta que la Compañía se interesa en tener la mejor infraestructura como soporte y palanca para cumplir las exigencias del negocio, en enero del 2020 se lanzó el Data Center Orión, y en septiembre se recibió la certificación TIER III en Diseño para este proyecto. Esta acreditación es otorgada por el Uptime Institute, división independiente de la empresa The 451 Group la y garantiza que la topología de la infraestructura del sitio cumple con criterios apropiados para la energía, refrigeración, mantenimiento y capacidad para soportar alguna falla en la operación.



Premios y reconocimientos

Ambiental

- Premio a Innovación en Movilidad Sostenible entregado por el World Economic Forum.
- SONDA y la empresa CO2CERO reconocieron el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad, debido al padrino y siembra de 50 árboles en Puerto Gaitán, Meta, que capturarán más de **55 toneladas** de CO2 durante los próximos 20 años.
- Mejor proyecto de eficiencia energética, otorgado a la iniciativa "Baterías como servicio" en el 11vo Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica.
- Movistar recibió el reconocimiento como Finalistas del Premio Eficiencia Energética de Colombia entregado por el Ministerio de Minas y Energía, Andesco, la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) y Findeter por el proyecto "Sistemas Híbridos", en la categoría Empresas de Servicios Públicos y TIC.
- Movistar fue finalista en el entorno ambiental del premio Andesco de Sostenibilidad gracias al Proyecto Innovación Sostenible de la Gestión Ambiental.
- Segundo lugar en la Medición Nacional de Empresas Incluyentes, una iniciativa de la Cámara de comerciantes LGTB y el Centro Nacional de Consultoría que contó con 120 participantes.
- Premio *Iconic Companies Creating a Better World for All*, por ser una de las 20 organizaciones de Latinoamérica icónicas en el trabajo por la equidad de género, reconocimiento otorgado por el *Women Economic Forum*.
- Mejor empresa del sector de telecomunicaciones para los jóvenes, y décima en Colombia, según *Employers for Youth*.
- Los Centros de Experiencia de Movistar en Bogotá fueron designados como Espacios Seguros por la Alcaldía de Bogotá y la Secretaría Distrital de la Mujer.
- El Sistema de Gestión de la Innovación interno de Movistar fue ganador del Reconocimiento de Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible en el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 9**, por parte de Pacto Global Red Colombia.
- La compañía recibió la certificación en Buenas Prácticas en Innovación otorgado, por la Cámara de Comercio de Bogotá e Icontec.
- Reconocimiento como una de las diez empresas más innovadoras de Colombia, según el Ranking de Innovación de la ANDI y Revista Dinero.

- Transparencia por Colombia reconoció la gestión de canales de comunicación con los grupos de interés como instrumento de transparencia empresarial.
- La Compañía fue reconocida como *Partner Ideal* por el cliente Novartis, gracias al sistema de Gestión de Compliance y Código de Ética.
- La agencia de calificación de riesgos Fitch Ratings confirmó las calificaciones de la deuda en moneda local y extranjera 'BBB-' y del Bono Senior 'BBB-' de la Empresa, ambas con perspectiva estable.

Transversales

- Líderes del sector telco en MERCOSUR Empresas.
- La Compañía obtuvo calificación sobresaliente en la medición sostenibilidad de Bancolombia.

Social

- Líderes del sector telco en MERCOSUR Talento.
- Reconocimiento como la Telco que mejor protege los datos de sus usuarios, según el Informe "¿Dónde están mis datos? 2019", presentado por la Fundación Karisma.
- La Compañía fue reconocida por sexto año consecutivo como líder en el cuadrante mágico de Gartner Servicios de Internet de las Cosas (IoT) destinado a nivel mundial.
- Empresa con "Mejor Práctica Laboral en Colombia", gracias a los programas de liderazgo y sensibilización para impulsar el liderazgo femenino dentro de la organización por parte de Aequales.
- Una de las dos primeras compañías en Colombia en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral otorgado por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

Gobernanza

- Pacto Global Red Colombia y Alliance For Integrity le otorgaron a la Compañía el reconocimiento a las Buenas Prácticas Anticorrupción por la gestión de conflictos de interés y de riesgos de corrupción.
- En la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) de Transparencia por Colombia, la compañía obtuvo Bajo en nivel de riesgos de corrupción.



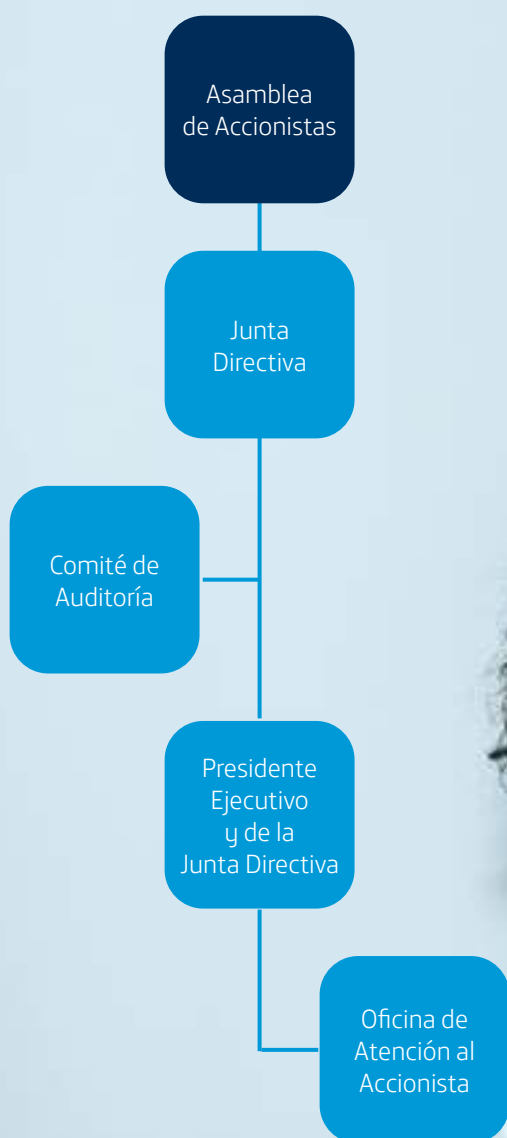
04

Governanza



Estructura de gobernanza

(GRI 102-18)



La Asamblea General de Accionistas, en su sesión ordinaria del 27 de marzo de 2014, aprobó el Código de Gobierno Corporativo, en virtud del cual se adquirió el compromiso con todos los grupos de interés de cumplir con los más altos estándares en gobierno corporativo. El Código incorpora: los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, los Principios de Pacto Mundial, los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparencia Internacional, y los principales estándares del Código País.



Ver Código
de Buen Gobierno



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, se realizó un diálogo con los Accionistas y la publicación de dos ediciones semestrales del Boletín para el Accionista. A través de estos canales se comunicaron los principales resultados financieros a 30 de septiembre de 2020, y los operativos y de mercado a 30 de junio de 2020. Adicionalmente, se comunicaron otros asuntos como la redención del Bono Senior 2012 y del Bono Híbrido 2015 y los resultados de la emisión del Bono Senior 2020, la finalización del proceso de integración con Metrotel y Telebucaramanga a partir de la formalización de la fusión en mayo de 2020, los avances en el Plan de Negocio Responsable 2019-2021, las diversas

acciones implementadas por la Compañía para cuidar de la salud de los colaboradores durante los meses de la declaratoria de emergencia sanitaria como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, y los planes comerciales lanzados por la Compañía con la primera oferta de servicio móvil realmente ilimitada en el mercado colombiano.

Trato equitativo

En las 4 reuniones de la Asamblea General de Accionistas de la Compañía celebradas durante el año 2020, 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.

Composición Junta Directiva

Renglón	Nombre
1	Alfonso Gómez Palacio
2	Fabián Andrés Ramírez Hernández
3	Luis Ángel Prendes Arroyo
4	Diego Colchero Paetz
5	Martha Elena Ruiz Díaz-Granados
6	Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras
7	Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
8	Javier Alexander Gutiérrez Rueda
9	Luis Guillermo Echeverri Vélez
10	Julio Andrés Torres García

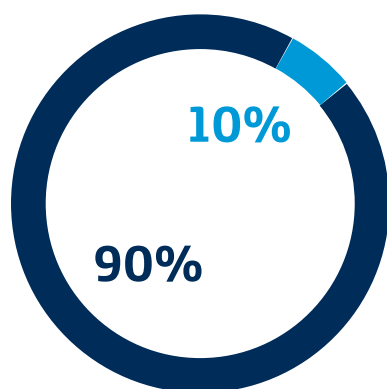


Los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se encuentran publicados en la página www.telefonica.co/junta-directiva.

Autoevaluación de la Junta Directiva

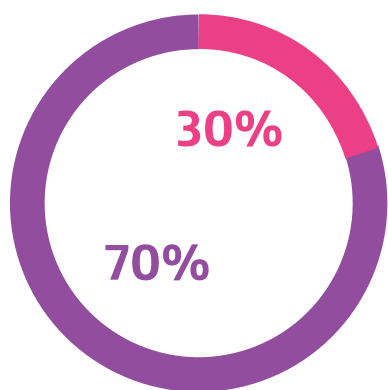
En cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de la Compañía realizó su autoevaluación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. Las autoevaluaciones fueron recibidas directamente por la Revisoría Fiscal, quien se encargó de remitir los resultados generales y de realizar la métrica de los mismos. La autoevaluación de la Junta Directiva será presentada y entregada a la Asamblea Ordinaria de Accionistas que se llevará a cabo en marzo de 2021, dentro del informe de cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Participación por género



● Masculino ● Femenino

Rangos de Edad



● Mayor a 50 años ● Entre 30 y 50 años



Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría se reunió en seis oportunidades en el transcurso del año 2020. El Comité veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajustará 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 Comité de Auditoría

Nombre

Alfonso Gómez Palacio

Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras

Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona

Javier Alexander Gutiérrez Rueda

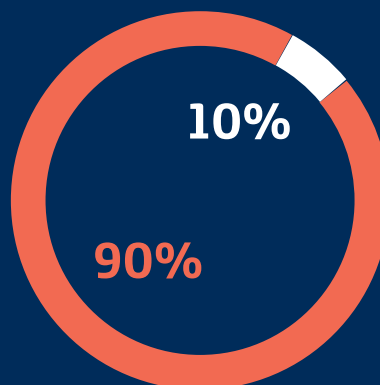
Julio Andrés Torres García

Participación por género



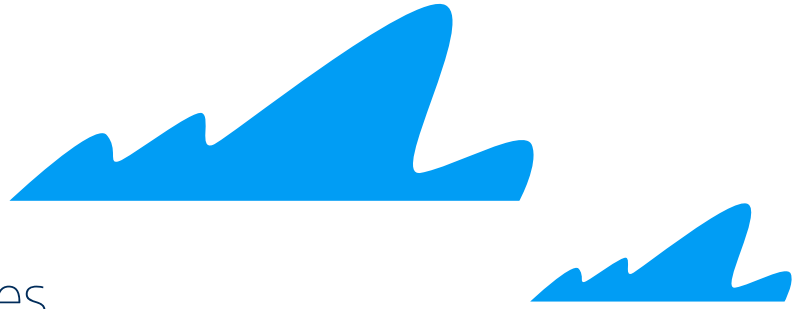
● Masculino ● Femenino

Rangos de Edad



● Mayor a 50 años ● Entre 30 y 50 años





Conflictos de intereses

(GRI 102-25)

En desarrollo de los **Principios de Negocio Responsable (Código de Ética)** y la Política Anticorrupción, desde Telefónica Movistar se comunica de forma clara cuáles son los principios que guían las acciones hacia todos los grupos de interés, con el fin de ser una empresa en la que el cliente, el empleado, el proveedor, el accionista y la sociedad en general, puedan confiar. De esta forma, se busca construir relaciones transparentes y duraderas.

Los órganos de administración de la Compañía comparten el compromiso por la Integridad con todos los niveles organizativos. Los directivos, entre tanto, están obligados a involucrarse directamente en la promoción de todos aquellos comportamientos que reflejen una cultura avanzada de Cumplimiento, constituyendo un referente desde la posición que ocupan, e incorporando esa aspiración en los procesos organizacionales. El objetivo es alcanzar el más alto compromiso de todos los niveles de la Compañía.

En ese sentido, se cuenta con un procedimiento de gestión de las situaciones de posibles conflictos de intereses, establecido en la Normativa Interna de Conflictos de Interés. Para la gestión de los reportes de conflictos

de intereses, la Compañía cuenta con una herramienta informática específica, que permite su accesibilidad, control y seguimiento estructurado, a través de un flujo de trabajo automático (*workflow*). Igualmente, se cuenta con adecuadas políticas y procedimientos, planes de formación, comunicación y concienciación, así como de un seguimiento en la matriz de riesgos de Integridad y un régimen de sanciones conforme a las políticas del Grupo y conforme a la legislación colombiana en materia laboral, que aseguran la transparencia en los procesos de la compañía.

Adicionalmente, 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.



05

Contexto





Relevancia del ecosistema digital

“

LA CRISIS DE LA COVID-19 HA AFECTADO PROFUNDAMENTE A LAS sociedades en las que operamos. La misión de la Compañía (hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas) ha cobrado más relevancia que nunca. En una situación extraordinaria y totalmente inesperada, las redes de telecomunicaciones se han convertido en esenciales y nuestros equipos han trabajado en estrecha colaboración con las autoridades sanitarias y los agentes sociales para dar una respuesta responsable a todos nuestros grupos de interés. Esta crisis va a acelerar la digitalización de la sociedad de forma irreversible. Nos ha demostrado que no hay una vida analógica y una digital, sino que son la misma cosa. El mundo ya ha cambiado y no volverá a ser como antes. En este nuevo mundo, Telefónica tendrá un papel clave como catalizador de esa digitalización”.

¿Cuál fue la primera respuesta de la Compañía en medio de esa conmoción? Precisamente esa: mantener las comunicaciones.

Telefónica se ha erigido estos meses en el soporte que ha mantenido viva la actividad empresarial, cultural, educativa y laboral de nuestras sociedades. Incluso la propia respuesta sanitaria y administrativa a la emergencia ha descansado sobre nuestras redes”.

JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE
Presidente de Telefónica.

Junta General de Accionistas 2020, Telefónica.

”

Contexto del sector



En todos los escenarios se discuten los efectos de la pandemia y la interrupción de las actividades humanas que forzaron la transición acelerada de la sociedad hacia el mundo digital. En este contexto, compañías de todos los sectores de la economía se transformaron para enfrentar los retos del confinamiento. Para Movistar, entre tanto, además de los retos, 2020 fue un año para demostrar lo que es, y durante 2020 hizo lo que mejor sabe hacer: hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas, tal como lo expresa la Misión de Compañía. Mantuvo a los más de 19 millones de clientes conectados, lanzó la mejor oferta de telecomunicaciones de la historia que es IlimiDatos, desplegó la mayor red de fibra óptica de Colombia para mejorar la conectividad de las personas, y reforzó aún más el apoyo a la sociedad por medio de diversas acciones canalizadas a través de la Fundación Telefónica Movistar.

A causa del confinamiento, los negocios de prepago y terminales tuvieron impactos relevantes, así como el Segmento Mipymes, que también sintió con fuerza las consecuencias de la pandemia. Sin embargo, la intensidad competitiva se mantiene en el mercado. El precio medio de los datos móviles

del mercado sigue en descenso y la velocidad de Internet está creciendo más que nunca. Adicionalmente, se presenta la entrada de un nuevo operador que accede al mercado tras actuaciones recusables en la subasta de espectro de 2019, así como en la adquisición de otro operador, lo que le debería limitar el estatus de entrante en el mercado y los beneficios que ello trae. Estas actuaciones han generado distorsión y desequilibrio en las condiciones del mercado.

Otro tema relevante es la continuidad, en el sector de telecomunicaciones, de un esfuerzo por parte de todos los actores por ser más eficientes y optimizar sus operaciones. Así, las inversiones están más focalizadas que nunca en mejorar el servicio a los clientes.

En el escenario regulatorio, se mantiene la inactividad del Estado colombiano ante la presencia de un

Para Movistar, entre tanto, además de los retos, 2020 fue un año para demostrar lo que es, y durante 2020 hizo lo que mejor sabe hacer: hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas, tal como lo expresa la Misión de Compañía.

operador dominante en el mercado. No se han tomado medidas para corregir una situación que no solo les resta opciones a los colombianos, sino que afecta la competitividad del país como un todo. La Compañía espera que en 2021 se tomen medidas efectivas para mitigar el impacto del actor dominante en el sector.

Contexto de Sostenibilidad

Generar desarrollo es una necesidad, y que el mismo sea sostenible se ha convertido en un requisito para todos los sectores. Esto se evidencia en el cada vez más profundo compromiso de cumplir la Agenda 2030, el cual han suscrito no solo gobiernos, sino también empresas, academia, organizaciones de la sociedad civil, gremios e incluso personas naturales. Hoy, los grupos de interés son más críticos a la hora de tomar decisiones acerca de dónde trabajar, dónde comprar y dónde invertir, en gran parte debido a la relevancia que actualmente se le asigna a la información no financiera, también conocida como gestión ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), llegando incluso a ser de reporte obligatorio en algunos países.

En Colombia, por ejemplo, son síntomas de esta tendencia iniciativas como la creación de la figura de las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), que hacen un llamado a un liderazgo consciente, así como a promover un ecosistema de organizaciones privadas que tengan un propósito social y ambiental más allá de la maximización del interés económico de los accionistas, destacando la relevancia de presentar un Informe, de contar con un esquema de gestión ético y transparente, y de fortalecer las relaciones de confianza con las partes interesadas.

Como Telefónica lo viene anticipando, esta no es una era de cambios, sino en un cambio de era. En este contexto, la sostenibilidad y el compromiso de las empresas por asegurar y lograr ser negocios sostenibles son asuntos esenciales. Esto implica que se piense no solo en qué para obtener resultados positivos, sino también en cómo se alcanzan, es decir, cómo las acciones

Hoy, los grupos de interés son más críticos a la hora de tomar decisiones acerca de dónde trabajar, dónde comprar y dónde invertir, en gran parte debido a la relevancia que actualmente se le asigna a la información no financiera.

de negocio de la Compañía generan un impacto positivo en la sociedad más allá de los beneficios económicos.

Actualmente, existen diversas tendencias que resultan claves para las empresas cuando de trabajar por un negocio sostenible se trata. El Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona ha catalogado el 2020 como el año de la sostenibilidad, idea que se ha visto reforzada con la emergencia sanitaria de la COVID-19. Según este Instituto, el 2020 traería una nueva agenda en materia sostenible para la humanidad, basada en la generación de economías sostenibles, o el reforzamiento de la lucha contra el cambio climático, y por la transparencia y la anticorrupción, definida por el AECOC Innovation Hub como trust economy o economía de la confianza.

Es así como cada vez más organizaciones -públicas, privadas o internacionales- generan alianzas y se unen para articularse y acercarse más a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Puede considerarse que estas tendencias suponen una importante aceleración en la lucha por el logro de la Agenda 2030, especialmente, para los ODS relacionados con las acciones en materia ambiental (ODS 6, 7, 12, 13, 14 y 15), y de fortalecimiento institucional (ODS 16 y 17).

Pacto Digital para la reactivación

El 2020 ha sido un año desafiante para la humanidad, ya que a lo largo de los últimos meses se ha pasado por diferentes fases que han ido desde cuarentenas, hasta reaperturas y reactivación. La pandemia ha obligado a repensar el presente y el futuro; **se trata de un momento sin precedentes en donde se ha hecho evidente el poder transformador de las tecnologías de la información y las comunicaciones.**

Una verdadera revolución que está impactando a todos los sectores y a todas las sociedades.

Desde Telefónica Movistar se propone un gran acuerdo público-privado: un nuevo **Pacto Digital** que ayude a asegurar una digitalización más justa y sostenible. La propuesta se basa en 5 pilares fundamentales para que América Latina avance hacia un futuro más próspero:

1

Lo primero que se propone es impulsar, de modo efectivo, **la digitalización para conseguir sociedades y economías sostenibles**. Esto exige una apuesta agresiva por la digitalización de las Administraciones Públicas, pero también el fomento de programas de Industria 4.0 dirigidos a mipymes.

2

En segundo lugar, para abordar la desigualdad social **se necesita invertir en educación y competencias digitales**. La tarea que está desarrollando la Fundación Telefónica Movistar con el Proyecto ProFuturo, en alianza con La Caixa, en el campo de la educación digital, con foco en 10 territorios del Caribe de la mano de la OEA, es motivo de especial orgullo.

3

El tercer pilar, ubicado en el centro de la propuesta, consiste en **la construcción de una conectividad inclusiva y sostenible**.

4

El cuarto pilar propone acelerar en la ampliación del acceso digital mediante la revisión de los **marcos regulatorios y fiscales**, asegurando una competencia equilibrada que incentive las inversiones en infraestructura digital.

5

Por último, pero no por eso menos importante, el quinto pilar plantea avanzar en esa digitalización sostenible mejorando la **confianza en el entorno digital**, lo que debe lograrse mediante un uso ético y responsable de la tecnología.



Un pacto digital para reactivar mejor nuestras sociedades y economías

Telefónica Movistar, a través de la tecnología y la digitalización es el aliado para reconstruir mejor nuestras sociedades y economías. Proponemos un diálogo y una cooperación renovados entre los gobiernos, la sociedad y la comunidad empresarial para colaborar en estos tiempos tan complejos y hacer que la transición digital sea sostenible.



1 | Construyendo sociedades y economías más sostenibles a través de la digitalización.

El país necesita reinventarse y transitar hacia una "Política de Productividad Digital"

En el segundo trimestre de este año El PIB tuvo una caída del

15,7%

FUENTES DE CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo
Empleo

Capital
Inversión

Productividad
La única fuente sostenible de crecimiento es la productividad

RELACIÓN ENTRE DIGITALIZACIÓN Y CRECIMIENTO ECONÓMICO ¹

+10%

Penetración



Banda Ancha Fija



Banda Ancha Móvil



+1,2%

PIB

NUESTRA PROPUESTA

Uso de la digitalización para lograr la transición verde.

Acercar la digitalización de compañías y Administraciones Públicas.

Apoyar la digitalización de sectores estratégicos para reforzar la soberanía digital.

1. Bahía, Castells y Pedrós (2019)



2

Abordar las desigualdades invirtiendo en las habilidades digitales de las personas

Para impulsar la productividad laboral el país necesita avanzar en una reconversión del talento en donde las personas tengan nuevas habilidades adaptadas a los retos de la **Cuarta Revolución industrial**

Entre el

32%

y el 42% de los despidos ocasionados por la COVID-19 podrían convertirse en permanentes ²

A pesar de los riesgos de la automatización las tecnologías avanzadas podrán aumentar el total de empleo alrededor del

0,5%

Anual ³

"La llamada **"promoción del corona"** tendrá difícil conseguir un trabajo".

Ángel Gurría
Secretario de la OCDE

NUESTRA PROPUESTA

Recualificación y adaptación de competencias.

Modernizar la educación para una sociedad digital

Reformar la protección social y marcos laborales

2. Becker Friedman Instituto de la universidad de Chicago (2020)

3. Future of work an agenda, Randstand (2019)

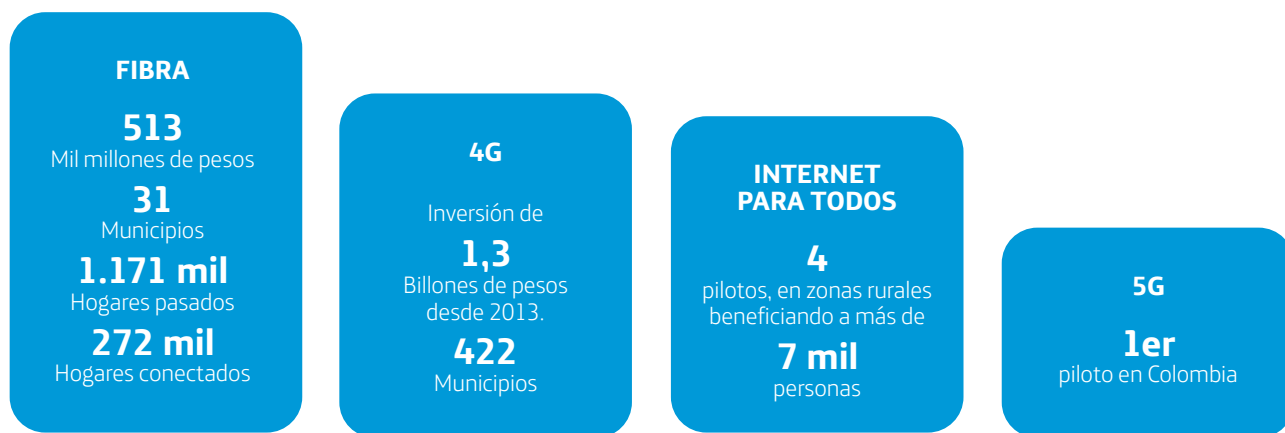


3 | Construyendo una conectividad inclusiva y sostenible

INTERNET EN EL HOGAR



¿Cómo está aportando Movistar?



NUESTRA PROPUESTA	Abolir todas las políticas que inflan el espectro que inflan el espectro y otros costos para la inversión en infraestructura	Respaldar políticas innovadoras y tecnologías para un despliegue rápido y eficiente de redes avanzadas en Banda Ancha Fija Móvil	Redes de telecomunicaciones y soluciones digitales como infraestructura verde.
-------------------	---	---	---

4. Encuesta de calidad de vida DANE (2019)



4

Modernizando los marcos regulatorios y las políticas públicas

Colombia sigue enfrentando retos enormes en competitividad, ya que apenas se sitúa en el puesto

57

en 2019 entre 141 países⁵.

Se requiere contar con marcos regulatorios que aseguren una **competencia** justa y equilibrada



NUESTRA PROPUESTA

Modernizar los marcos regulatorios y el marco competitivo

Reforma de la supervisión de los **mercados**

Actualizar políticas de **fusión**



5

Mejorando la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología

¿Salud o privacidad?

El debate por la protección de la privacidad en tiempos del COVID-19.

Los delitos informáticos se incrementaron un

59%

pasando de 10.871 denuncias formales a 17.211 en 2020 ⁶

- Robo de datos
- Violación de datos personales
- Abuso de sistemas informáticos
 - Phishing
- Fraude Financiero



NUESTRA PROPUESTA

Crear una **economía digital** centrada en el ser humano.

Fomentar la **confianza digital** y el uso de los datos.

Adoptar un enfoque basado en el riesgo para el uso de IA y fomentar la **innovación** basada en datos

5. WEF (2019)

6. Centro Cibernético Policial (2020)



06

Actividad regulatoria en Colombia





Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC

Durante el 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones continuó con el estudio y análisis de la dominancia de Claro en el mercado de servicios móviles (paquetes de voz y datos móviles). Con ocasión de la Emergencia sanitaria y económica, social y ecológica declarada en el territorio nacional por causa del coronavirus (COVID-19), y atendiendo los lineamientos de los decretos ley expedidos por el Gobierno Nacional, el regulador suspendió los términos de las actuaciones administrativas de carácter particular desde el 3 de abril hasta el 21 de julio de 2020. Posteriormente, el regulador retomó la actuación administrativa particular y continuó con la revisión del material probatorio, solicitando información adicional a algunos operadores, y decretó un auto de pruebas en noviembre de 2020, para resolver algunas pruebas documentales aportadas en el proceso. Sin embargo, a enero de 2021 aún no se ha tomado decisión alguna en este proceso sobre la Dominancia de Claro.





En agosto se lanzó un estudio de la Universidad de los Andes financiado por Movistar, evento que tuvo amplia repercusión en los principales medios de comunicación nacionales. En este documento, denominado "Impacto de la concentración del mercado móvil en Colombia sobre la Competitividad", los investigadores verificaron, mediante técnicas econométricas, que la digitalización tiene una relación estadística positiva y significativa con la competitividad en las dimensiones del tamaño del mercado, la sofisticación de los negocios y la innovación, y adicionalmente que existe una relación estrecha entre el grado de competencia en telecomunicaciones móviles de los países y su nivel de competitividad, y esta relación estadística tiene un impacto en el grado de digitalización de las economías. En este sentido, se hace un llamado a la necesidad de contar con reglas de juego claras en telecomunicaciones móviles que garanticen una competencia efectiva en Colombia.

En enero de 2020, la CRC atendió el llamado de la Ley 1978 de 2019 (art. 19), y modificó las condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de infraestructura del sector de energía eléctrica en el despliegue de redes de telecomunicaciones. Estableció, entre otros aspectos, nuevos toques por apoyo en postes (desagregados por altura y sistema de energía eléctrica) y ductos (desagregados por cantidad de cables), con una reducción de hasta 74% en comparación a las tarifas anteriores.

La pandemia retó los paradigmas del sector de las telecomunicaciones y puso de manifiesto los desafíos que Colombia tiene en materia de conectividad, pero sobre todo puso a prueba la capacidad del regulador para responder a este contexto. Desde marzo de 2020, la CRC respondió activamente, promoviendo la

flexibilidad regulatoria en ámbitos como la digitalización en la atención ante las medidas de aislamiento y restricción de movilidad, para garantizar la interacción de los usuarios y el ejercicio de sus derechos y deberes, revisando las cargas de los reportes de información, y estableciendo medidas para adaptar las mediciones de calidad con un monitoreo especial, buscando garantizar la continua y eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones y el respeto por la neutralidad de red.

Fue así como entre marzo y abril de 2020, la CRC presentó tres paquetes de medidas sectoriales para hacer frente al Estado de Emergencia decretado, en las cuales se destacan: suspensión de las obligaciones de atención en oficinas físicas; modificación de los horarios en las líneas de atención; prohibición en el cobro por intereses de mora durante el periodo de la emergencia; flexibilización en las medidas de atención por los medios tradicionales como lo son las líneas telefónicas y promoción del uso exclusivo de canales digitales para aquellas transacciones que pueden realizarse de principio a fin por estos medios; autorización para el envío de facturas y las respuestas de PQR por medios digitales de manera predominante, y que solo bajo excepcionales casos se utilicen medios físicos para ello, todas disposiciones que permitieron garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Además de lo anterior, también se buscó flexibilizar, simplificar y nivelar las cargas de los servicios de telecomunicaciones, como es el caso de la suspensión de la medición, cálculo y reporte de indicadores PING, HTTP y FTP, así como los indicadores de disponibilidad y calidad de la transmisión de TV satelital e IPTV por un periodo determinado. Igualmente, se establecieron condiciones para

La pandemia retó los paradigmas del sector de las telecomunicaciones y puso de manifiesto los desafíos que Colombia tiene en materia de conectividad, pero sobre todo puso a prueba la capacidad del regulador para responder a este contexto.



realizar gestión del tráfico y priorizar páginas de gobierno (salud, educación, derechos fundamentales), y se permitió la gestión del tráfico con el fin de evitar degradaciones en la red y procesos de reportes ante el incremento muy alto y recurrente de tráfico.

Con la ampliación del periodo de declaratoria del Estado de Emergencia, la CRC extendió la vigencia de la mayoría de las medidas temporales tomadas con ocasión de la pandemia, con las resoluciones CRC 5991 y 6058 de 2019. Del mismo modo, expidió la Circular CRC 129 del 5 de junio de 2020, en la cual establece el formato para reporte de indicadores de calidad de Internet móvil 3G de manera temporal desde junio a septiembre de 2020, y también se determina la posibilidad de establecer metodologías alternas a la medición en campo para establecer el indicador de internet móvil basado en la experiencia del usuario.

Dentro de las actividades regulatorias, el 16 de enero de 2020 la CRC publicó para consulta la formulación del problema del proyecto de revisión de la Resolución 5107 de 2017, con miras a realizar el Análisis de Impacto Normativo. La Comisión planteó dos problemas: el valor regulado en RAN de voz no refleja las condiciones de mercado; y la tarifa minorista de datos está por debajo de la tarifa de RAN regulada. Posteriormente,

También otorga espacio para autorregulación en la información, y elimina la obligación de atender trámites y consultas por medios tradicionales (oficinas físicas y call centers), e incluye como principio la libertad para adoptar el 100% transacciones digitales.

La CRC propuso alternativas para cambiar la remuneración de RAN en voz y datos en el precio regulado y el ámbito de aplicación.

En relación con los indicadores de calidad internet móvil, la CRC inició la revisión de esta normativa, y en una primera fase modificó la metodología de medición ampliando el margen de error a través de la expedición de la Resolución CRC 6064 de 2019, con un rango de 10% de horas faltantes en las mediciones de sondas.

La Comisión dio a conocer su consulta que establece medidas para digitalizar el Régimen de Protección de Usuarios, y que permite digitalizar el 100% de trámites, consultas y obligaciones de información, debiendo informar la situación previamente al usuario, y explicando de manera interactiva cómo se realizan los trámites digitales. También otorga espacio para autorregulación en la información, y

elimina la obligación de atender trámites y consultas por medios tradicionales (oficinas físicas y call centers), e incluye como principio la libertad para adoptar el 100% transacciones digitales. Igualmente, permite que la presentación de las PQR (incluidos recursos) se haga solo por canales digitales, siempre con información previa al usuario. La respuesta podrá enviarse solo por estos medios virtuales, sin que medie autorización del usuario, y siempre con comunicación previa.

Asimismo, esta entidad dio a conocer una propuesta de Observatorio Sectorial para monitorear la inversión pública y privada, la cual publicó junto con un estudio que fundamenta la definición de inversión en telecomunicaciones que pretende adoptar esta Comisión, las fuentes de información que serán empleadas para su construcción y los factores identificados como determinantes de dicha inversión.

La CRC publicó su proyecto de localización de menores de edad, ya que por disposición de la Ley 1989 de 2019, debe reglamentar las condiciones de una alerta nacional que permita la localización de menores de edad desaparecidos. Para ello, tiene que adelantar un estudio y expedir la reglamentación, dentro de los 18 meses siguientes a la expedición de la ley, término que vence en enero de 2021.



La CRC publicó su proyecto de localización de menores de edad, ya que por disposición de la Ley 1989 de 2019, debe reglamentar las condiciones de una alerta nacional que permita la localización de menores de edad desaparecidos.

El proyecto planteado por el regulador incluye que el Gobierno Nacional defina una autoridad que agregue las alertas; a partir del momento en que lo realice y lo comunique, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) tienen 6 meses para adecuar la red. La participación en este Sistema consiste en implementar por cuenta del PRST un sistema Cell Broadcast para enviar

SMS distribuidos geográficamente, bajo unos parámetros técnicos definidos.

De otra parte, hizo público su Estudio de OTT, que revisa el uso de apps en línea y el consumo de contenidos y servicios de comunicaciones. Se destaca que i) las OTT siguen siendo complemento de la TV por suscripción, ii) no hay "cord-cutting", ya que solo 2.2% de los usuarios OTT cancelaron su TVPS, y iii) hay una relación positiva entre el número de mensajes vía OTT, el gasto en dispositivos y el gasto del plan móvil mensual.

Entre los otros temas revisados por el regulador, se publicó una consulta pública con la cual pretende realizar una valoración de las diferentes obligaciones de información periódica que deben atender los PRST, como

soporte del proyecto regulatorio que pretende modificar el Régimen de reportes de información.

Por último, la Comisión publicó el Índice de Favorabilidad del Despliegue de Infraestructura en las capitales, cuyos resultados en esta primera edición muestran la situación en barreras para la instalación que impida ampliar y mejorar la cobertura de servicios TIC. De los Planes de Desarrollo 2020-2023 de las ciudades estudiadas, 47% promueve el despliegue de infraestructura y la masificación de TIC; 40% solo promueve masificar las TIC y 12.5% no contempla acciones.

la Comisión publicó el Índice de Favorabilidad del Despliegue de Infraestructura en las capitales, cuyos resultados en esta primera edición muestran la situación en barreras para la instalación que impida ampliar y mejorar la cobertura de servicios TIC.





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

En el margen de la declaratoria de Emergencia sanitaria, económica y ambiental decretada por el Gobierno Nacional, el Ministerio de las TIC y la Presidencia de la República expidieron los decretos ley para el sector TIC.

Con los decretos 464 y 555 de 2020, se establecieron las telecomunicaciones como servicio público esencial, con lo cual debe garantizarse la prestación de los servicios, la instalación y mantenimiento de las redes, tanto por parte del Gobierno, como de la Industria. Así mismo, se establecen medidas para atenuar la crisis generada por la COVID-19 para el sector TIC, entre las cuales se dispuso un mínimo vital para usuarios prepago y pospago, el no cobro de intereses de mora, la suspensión de pago de contraprestaciones por habilitación general y de permisos de uso de espectro, un cronograma de pagos con tres meses adicionales para atender la obligación, flexibilización de medidas de calidad y la navegación gratis en URL definidas por el Gobierno, así como el libre de consumo de servicios de datos en el portal “Colombia Aprende” del Ministerio de Educación, para líneas con planes de menos de \$71.000 (17.7 USD). Igualmente, se faculta a la CRC para definir la forma en que se priorizaría el acceso de los usuarios a contenidos de salud, páginas del sector público, actividades laborales, educación y ejercicio de derechos fundamentales.

Entre tanto, mediante el Decreto 540 del 13 de abril de 2020, se estableció un procedimiento especial para las licencias de construcción, instalación, modificación y operación de equipamiento para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Así, las solicitudes deben ser atendidas

por la autoridad dentro de los 10 días siguientes a su presentación, transcurrido este plazo sin respuesta, se entiende concedida la licencia a favor del peticionario. Adicionalmente, los servicios de conexión y acceso a voz e internet móvil hasta por 2 unidades de valor tributario – UVT (COP 71.000 – USD 17,7), serán exentos de IVA, por 4 meses.

En la misma línea de medidas para atender la emergencia sanitaria, MinTIC lanzó el Plan Prevenir Conectados, con el cual se beneficiaron 5 millones de líneas móviles con un mínimo de servicio de 1 gigabyte (GB) de navegación y 100 minutos gratis a usuarios prepago que descarguen y se registren en la aplicación CoronApp Colombia, soportado en recursos del Fondo Único de TIC. El Ministerio determinó hacer uso de la contratación directa, y así suscribir contratos con los operadores móviles.

En otras actividades, luego de un proceso de conversación con la industria, MinTIC redujo el porcentaje de la contraprestación que deben pagar de manera trimestral los PRST, adoptando los lineamientos de la ley de modernización del sector. Fue así como con la expedición de la resolución MinTIC 903 de 2020, a partir del 1 de

MinTIC lanzó el Plan Prevenir Conectados, con el cual se beneficiaron 5 millones de líneas móviles con un mínimo de servicio de 1 gigabyte (GB) de navegación y 100 minutos gratis a usuarios prepago que descarguen y se registren en la aplicación CoronApp Colombia.

En otros aspectos, el Ministerio publicó el documento de política que contiene el "Plan de Transición a Nuevas Tecnologías", que establece 10 líneas de acción para modernizar el ecosistema móvil en Colombia entre 2020 y 2022.

En julio no se aplica el 2,2% sino el 1,9% sobre los ingresos brutos para el pago de la contraprestación por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

En relación con las gestiones de espectro, MinTIC publicó una convocatoria para el desarrollo de pilotos 5G en Colombia, a través de la Resolución No. 638 del 1 de abril de 2020, con lo cual la Compañía desarrolló pilotos de 5G tendientes a prevenir y contrarrestar los efectos de la COVID-19, en alianza con la Secretaría de Salud de Bogotá D.C.

Del mismo modo, el Ministerio invitó a manifestar interés en futuras subastas del espectro a través de la Resolución 1322 del 27 de julio, en relación con las bandas de 700 MHz, 1900 MHz, 2500 MHz; y 3500 MHz para 5G. Esa publicación es un requisito para poder lanzar futuros procesos de subasta, con lo cual analiza si hay interés en todas las bandas o en algunas, y en qué fechas requieren los interesados acceder al espectro.

En línea con las acciones de espectro, MinTIC publicó la Resolución 1075 de 2020, estableciendo las condiciones, requisitos y el trámite para otorgar o modificar permisos para el uso del espectro radioeléctrico, a través del procedimiento de selección objetiva. Esta resolución flexibiliza los Procesos de Selección Objetiva (PSO), elimina los formatos básicos de solicitud (el de redes y el de equipos), y determina que en cada una de las resoluciones en las que se dé apertura a cada PSO, se establecerán los anexos que se deben diligenciar. Así mismo, disminuye de 6 a 3 meses el plazo para la expedición del permiso para uso de

espectro, contados a partir de la fecha máxima de entrega de solicitudes.

En otros aspectos, el Ministerio publicó el documento de política que contiene el "Plan de Transición a Nuevas Tecnologías", que establece 10 líneas de acción para modernizar el ecosistema móvil en Colombia entre 2020 y 2022. Antes del 2022 se realizaría la asignación de 3.5GHz y los remanentes en 700, 1900 y 2500MHz. Para destacar que en la hoja de ruta se establece la coordinación con el Ministerio de Hacienda y la DIAN para impulsar la disminución de las cargas tributarias o impositivas en la importación y venta de ETM 4G hasta un límite de precio, y el desarrollo de una propuesta para eliminar cargas tributarias al Internet móvil de banda ancha en planes de menos de 2 UVT, así como la implementación de una flexibilización regulatoria para facilitar el desmonte zonificado de redes 2G en función de indicadores de red siempre y cuando se cumplan condiciones de sustituibilidad, esto es, sin desmejorar la cobertura.

Dentro de la estrategia digital impulsada por el Gobierno y determinada en los lineamientos de política del Plan Nacional de Desarrollo para incluir el componente de transformación digital en los planes de acción de las entidades públicas, el MinTIC publicó el Marco

de Transformación Digital que busca mejorar la relación Estado – Ciudadano y apalancar la digitalización del Estado y el uso de tecnologías emergentes. Así, se modifican los procesos, productos y servicios para asegurar la generación de valor en lo público.

En esta línea, el Ministerio publicó una guía para la implementación de *Blockchain* en el sector público, que busca sensibilizar a las entidades en los conceptos técnicos de esta tecnología, junto con recomendaciones de política para poder adelantar proyectos que la involucren. 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.

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.

Además, para atender las disposiciones contenidas en la Ley 1978 de 2019, MinTIC expidió el Decreto 825 de 2020, con el cual por un lado se reglamentaron las obligaciones de hacer como forma de pago por el uso del espectro radioeléctrico, y por el otro se establecieron los criterios para la formulación, presentación, autorización, y cuantificación de la inversión y verificación de los proyectos que pueden ejecutarse. Igualmente, con la Resolución MinTIC 2715 de 2020 se determinaron metodología, procedimiento y requisitos para la presentación de los proyectos, la definición de los tipos y costeos a través



de una lista de precios, los términos e instancias de aprobación y proceso de verificación de la inversión, con reglas sobre el reconocimiento de OPEX y CAPEX para su ejecución, incluyendo hitos técnicos y financieros que se verificarán parcialmente de acuerdo con el cronograma de ejecución del proyecto.

En el marco de las facultades de vigilancia y control, el MinTIC publicó una propuesta para modificar la política preventiva, así como un borrador de estrategia para mejorar la prestación de los servicios móviles en Colombia. En la consulta para modificar PrevenTIC, la autoridad pretendía que los vigilados puedan evitar incumplimientos, posibles infracciones y sanciones, y que tengan acceso a herramientas de consulta del cumplimiento de sus obligaciones, para así poder tomar acciones preventivas o correctivas, con visitas de verificación o de forma remota, así como el uso de herramientas tecnológicas para que MinTIC pueda tener oportunamente información jurídica, administrativa técnica, financiera y de riesgos de las empresas. En la estrategia para mejorar los servicios, la autoridad identificó la necesidad de alcanzar 32 millones de conexiones a Internet con más de 10 Megabits por segundo (Mbps) de descarga, alineados con el PND, y también planteó líneas de acción para atender esa meta con un análisis de costos de BAF, y la implementación de una app para acceso ciudadano con información

de cantidad de Estaciones Base por habitante. Dicha aplicación estaría conectada a un sistema de medición de campos electromagnéticos de la Agencia Nacional del Espectro (ANE) que permita identificar barreras para el despliegue y fortalecer el modelo de Vigilancia y control para migrar a un modelo predictivo basado en Big Data. Ahora bien, con ello también se actualizarían las obligaciones de los PRST para establecer un gestor de gestores (OSS), mediciones de percepción de usuario contratadas por un tercero pago por los PRST, con lo cual se generan mayores cargas para los administrados sin un análisis del impacto y tampoco una comprobación de las herramientas de acceso que hoy dispone para ejercer sus funciones de vigilancia y control.

MinTIC y la ANE publicaron el Documento de Política de Espectro 2021-2024, plasmado en la Resolución 2759 de 2019, con el cual se busca modernizar la gestión del espectro para soportar la transformación digital con 5 líneas de acción: (i) mantener procesos ajustados al marco legal, (ii) aplicar analítica de datos, (iii) planear el espectro a largo plazo con enfoque de mercados, servicios y aplicaciones, (iv) implementar mecanismos flexibles de acceso al espectro e Innovación y (v) gestionar el conocimiento. El mismo incluye la revisión de las condiciones de cesión y renovación de espectro para desarrollar en el 2021, así como la definición de los nuevos topes de espectro. Igualmente, contempla completar la base de datos de espectro con: (i) un diagnóstico que compare la información con los permisos de espectro (3Q21); (ii) el proceso técnico y jurídico si es necesario ajustar los cuadros de características técnicas (4Q21); y (iii) el cargue de la base con información de uso de espectro libre y compartido (4Q23).

También incluye el Plan de Transición a Nuevas Tecnologías y sus actividades:

(i) estudios sobre subastas inversas como soporte para implementar obligaciones de hacer (entre 2021 y 2022); (ii) contenidos y estrategias de divulgación para entes territoriales y ciudadanos sobre despliegue de infraestructura, eliminación de barreras y la no afectación de la salud por la infraestructura de redes móviles (actividad continua 2020 a 2022); (iii) el envío de una circular conjunta entre MinTIC, ANE y Minsalud para autoridades locales, promoviendo eliminar las barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

MinTIC y la ANE publicaron el Documento de Política de Espectro 2021-2024, plasmado en la Resolución 2759 de 2019, con el cual se busca modernizar la gestión del espectro para soportar la transformación digital



Agenda regulatoria Agencia Nacional del Espectro – ANE

Dentro de las acciones para mitigar la Emergencia sanitaria, económica y ambiental, la ANE amplió los plazos de reporte de información de PRST e INPEC. Con la Resolución ANE 141 de 2020, se prorrogaron las obligaciones de medición de campos electromagnéticos contenidas en la Resolución 774 de 2018 durante la emergencia, y tres meses más. Con esto, quedó suspendida la presentación de cálculos, instalación de avisos y realización de mediciones que se deban presentar durante el lapso mencionado.

Por otro lado, la ANE publicó una consulta sobre espectro libre para medidores inteligentes de consumo, con un análisis de impacto normativo en el cual se plantean como problema las limitaciones en la normatividad de espectro de uso libre para la implementación de sistemas de medición inteligentes de consumo, indicando dentro de las causas que el espectro libre es compartido con múltiples aplicaciones, ya que la banda de frecuencias UHF de uso libre ofrece coberturas limitadas para sistemas AML, teniendo en cuenta también las metas de cantidad de medidores desplegados establecidos por el Ministerio de Minas y Energía.

Posteriormente, se publicó la consulta para actualizar el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencia, en el que se modifica el plan de banda de 440 MHz a 470 MHz. Algunos segmentos se usarían para redes privadas y no podría prestarse servicios a terceros, y también se reserva la banda de frecuencia de 450 MHz (entre 452.5 y 457.5 MHz, 462.5 y 467.5 MHz) para las futuras operaciones de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT). Así mismo, se incluyen las actualizaciones del Reglamento de Radiocomunicaciones 2020 de la UIT.

Con la Resolución ANE 141 de 2020, se prorrogaron las obligaciones de medición de campos electromagnéticos contenidas en la Resolución 774 de 2018 durante la emergencia, y tres meses más.

Superintendencia de Industria y Comercio - SIC

A través de la Resolución 19012 del 21 de abril de 2020, la SIC ordenó informar a los usuarios respecto de las normas expedidas con ocasión de la COVID-19, particularmente las establecidas en los decretos 464 y 555 de 2020, relativas de reglas de prestación y suspensión de servicios en la modalidad de pospago y prepago.

De igual forma, ordenó informar sobre la suspensión de la obligación de atender en oficinas físicas, modificación de horarios en atención telefónica, los canales electrónicos dispuestos para notificación y el no cobro de intereses por mora.





07

Gestión 2020







7.1. Impactos, riesgos y oportunidades

(GRI 102-15)

Modelo de Gestión de riesgos

La Compañía 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, dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*) que facilita tanto la identificación como la evaluación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos, con el propósito de que los responsables, en su respectivo ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.



Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

“Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía”
(Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica).



En este sentido, la Compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A., y un Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo, contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios, en línea con lo establecido en el marco COSO ERM -Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance- de 2017.

Como resultado del proceso de Gestión de Riesgos, la Compañía dispone de una priorización de los principales eventos mediante un Mapa de Riesgos que considera las siguientes categorías:

Negocio

riesgos derivados de la situación de la competencia y el mercado, cambios en el modelo de negocio, la innovación, el marco regulatorio, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y reputación de la Compañía

Operacionales

riesgos derivados de fallos de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.

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.

Legales y de Cumplimiento Normativo:

riesgos derivados de aspectos legales o relacionados con el cumplimiento.

El Modelo se adapta conforme a los cambios del entorno, incluyendo periódicamente riesgos recientes que surjan, y consigo, nuevas estrategias para dar respuesta a cada uno de ellos. Se observa una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

la Compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A., y un Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo,



En este sentido, se promueven acciones de comunicación con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos y formación, buscando favorecer el conocimiento e implicación en los valores y modelo de gestión de riesgos.

Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es el de "formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación.". En este sentido, se promueven acciones de comunicación con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos y formación, buscando favorecer el conocimiento e implicación en los valores y modelo de gestión de riesgos.

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

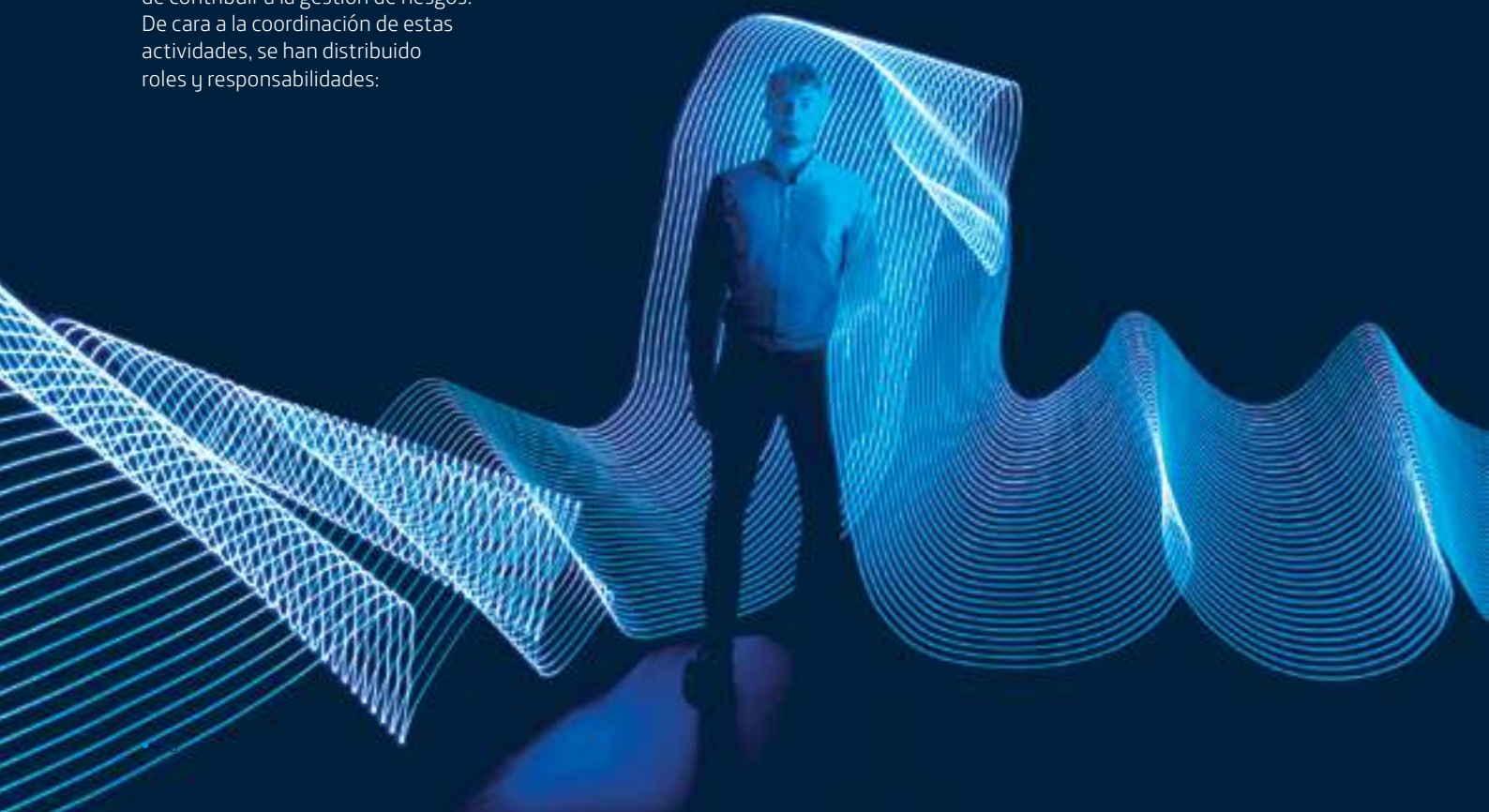
La Junta Directiva, a través de su Comité de Auditoría, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso. Igualmente, el Comité Directivo examina los riesgos que presenta la función de Gestión de Riesgos, tanto desde la perspectiva de los riesgos comunes al Grupo, como de los asuntos propios de la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

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, asistiendo al Comité de Auditoría y al Comité Directivo en cuantos asuntos sea preciso.

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, elaborando un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de la evolución del riesgo.



Proceso de Gestión de Riesgos



Identificación

- Emergentes
- Básicos
- Específicos

Evaluación

- Métricas de cuantificación
- Tendencias
- Proximidad

Respuesta al riesgo

- Planificación de actividades
- Actuaciones Locales

Seguimiento y reporte

- Reportes internos y externos
- Actuaciones Globales

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

Así mismo, 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, considerando 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 con 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 la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- 1** Con carácter general, se definen umbrales de tolerancia para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo, como para las principales compañías que lo componen.
- 2** En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el cumplimiento, se establece un nivel de tolerancia cero



Principales Impactos, riesgos y oportunidades

Riesgos e incertidumbres

Telefónica Movistar se enfrenta a una variedad de riesgos durante el ejercicio de sus actividades, originados por factores externos o internos, en algunos casos por eventos específicos de la Compañía, así como por riesgos relacionados con el sector de las telecomunicaciones o por acontecimientos relacionados con el entorno político o económico del país. En 2020, como resultado de la situación derivada por la pandemia de la COVID-19, se consideró importante replantear el Mapa de Riesgos para adaptarse a la priorización de los asuntos, y es así como se crea la guía orientativa de apoyo con los principales aspectos de riesgos a tener en cuenta al identificar eventos con posible impacto de la COVID-19. Entre las principales áreas de atención a nivel global se encuentran: Personas, Privacidad de Datos, Ciberseguridad, Sistemas y Redes, Cliente, Proveedores, Regulación, Financiera y Entorno; y Reputación y Marca.

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía, y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera y a sus resultados, deben ser considerados de manera conjunta con la información recogida en los Estados Financieros

● **Riesgos asociados a efectos de la COVID-19:** entre los principales se identifican el contagio en empleados y población vulnerable, así como la necesidad de adecuación de las instalaciones físicas para asegurar el distanciamiento social. Aunque la Compañía ha diseñado, implementado, comunicado y reforzado protocolos de bioseguridad que han permitido la contención del riesgo, no estamos exentos a consecuencias como: el contagio de nuestro personal, ya sea en el desarrollo de su misión o fuera de ella; la contracción de ingreso por efecto de aislamientos preventivos obligatorios o restricciones a la movilidad; el potencial aumento del gasto de incobrables generado por incapacidad de pago de los clientes ante la disminución de sus ingresos o pérdida de empleo; los cambios en condiciones regulatorias que podrían afectar al sector de telecomunicaciones; o nuevos hábitos de consumo que modifican la demanda de tráfico, pudiendo llevar a la saturación de redes y a la disminución en la liquidez asociada con la coyuntura. No obstante, en todos los casos se han desarrollado acciones para la mitigación de los efectos, y se lograron medidas de emergencia para dar continuidad al servicio, la logística y la atención, así como la flexibilización de las cargas regulatorias y suspensión de obligaciones.

como resultado de la situación derivada por la pandemia de la COVID-19, se consideró importante replantear el Mapa de Riesgos para adaptarse a la priorización de los asuntos.

- La Compañía opera en mercados altamente competitivos, por lo que debe estar preparada 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.
- La condición financiera y los resultados de la Compañía podrían verse afectados si no se maneja de forma efectiva la exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera.
- Las redes transportan y almacenan grandes volúmenes de
- La Compañía está involucrada en litigios de distinta naturaleza.
- Desenlaces negativos en el conflicto comercial entre Estados Unidos 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.
- Eventuales fallos en los sistemas pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio: eventos relacionados con desastres naturales extremos podrían afectar la disponibilidad de los sistemas de información que soportan servicios críticos de la Compañía.





7.2. Plan Reconecta

En el año 2019 se dio inicio al Plan Estratégico de Compañía #RECONECTA, el cual tiene cinco frentes de acción para lograr el crecimiento que se espera.

La fórmula de crecimiento (G) de #RECONECTA:

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



Motivation

ninguna compañía funciona sin la motivación de su gente



Relevance

ser más relevantes para los clientes



Revenues

mayores ingresos orgánicos y con la ayuda de socios



Returns

responder a la confianza de los inversionistas



Responsibility

ser un buen ciudadano corporativo

En el año 2020, el despliegue de iniciativas bajo el programa #RECONECTA implicó, además de los retos propios en la gestión de proyectos, una coordinación muy cuidadosa con el proceso de transformación ágil de la organización. Esto permitió que la Oficina de Proyectos identificara en qué momentos alguna unidad ágil recogía el trabajo que se desarrollaba al interior de una iniciativa y producto de esto se hiciera entrega del proyecto.

Durante el año se lanzaron 13 iniciativas con foco principal en apostar a la convergencia, a fortalecer la posición competitiva, mejorar la relación con el cliente y tener un modelo operativo orientado a la excelencia.



Agilidad

Telefónica Movistar Colombia lleva más de tres años trabajando bajo el modelo de Agilidad. Ahora bien, durante el 2020, la Compañía se planteó el que sin duda alguna fue el proceso más ambicioso a nivel organizacional de los últimos años, el proceso de transformación ágil. Así, se cerró el año con 78 células activas y trabajando en agilidad, lo que significa ocho trenes operativos y tres Centros de Excelencia (CoE) en funcionamiento, y con esto, 2.172 colaboradores formados en *The New Telefonica Way*.

Las unidades ágiles en operación fueron:

- Tren segmento B2B
- Tren canales digitales
- Tren core TI
- Tren pospago B2C
- Tren prepago
- Tren logística y terminales
- Tren productos tradicionales B2B y B2C
- Tren cuentas corporativas
- CoE de Arquitectura
- CoE de Data y analítica
- CoE de Agilidad



7.3. Gestión económica

Valor económico directo generado y distribuido

(GRI 201-1)

Ingresos operaciones en 2020

**COP \$5,4
billones**

ingresos del servicio en 2020

**COP \$77 mil
millones**

La Compañía alcanzó en 2020 ingresos operaciones por COP \$5,4 billones. En el cuarto trimestre (4T) continuó con la masificación de sus planes comerciales, destacando los clientes contrato, cuyos accesos crecen por 11 trimestre consecutivo, y fibra (*Fiber To The Home* – FTTH), que ya representa el 76% de la base de accesos de ultra velocidad. Esta progresiva mejora de los accesos de valor se traslada a la aceleración en el crecimiento de los ingresos del servicio que presenta crecimiento interanual del +1,5%

en 2020, gracias a las ofertas comerciales que conllevaron a un incremento en la conectividad fija y móvil, el consumo de datos y la apuesta de fibra óptica en el portafolio para los clientes. Los otros ingresos operacionales presentan disminución interanual del 76,7% (-\$408 mil millones) principalmente por la disminución en la actividad de enajenación de bienes no estratégicos para el negocio, estrategia que fue desarrollada intensamente durante 2019 de acuerdo con el plan previsto para ello.

Esta progresiva mejora de los accesos de valor se traslada a la aceleración en el crecimiento de los ingresos del servicio que presenta crecimiento interanual del +1,5% en 2020 (\$77 mil millones)

Fiber To The Home – FTTH representa el

76%

de la base de accesos de ultra velocidad.





Los accesos móviles ascienden a 16,3 millones (+1,4% interanual) tras presentar ganancia neta positiva (+560 mil en 4T interanual; +218 mil en 2020). En el negocio fijo se destaca el reposicionamiento de las ofertas de fibra, con incremento de velocidad. Asimismo,

se acelera el despliegue de fibra llegando a clientes finales de FTTH en 2020 a 329 mil y crece un 58% en 2020. En TV de pago, los accesos de IPTV ascienden a **187 mil** (35% del total de TV de Pago), compensando en parte la caída de Televisión Digital - DTH (-24%) en 2020.

En el negocio fijo se destaca el reposicionamiento de las ofertas de fibra, con incremento de velocidad.

**16,3
MM**

Accesos
móviles
en 2020

**+218
mil**

Ganancia
neta de
accesos
móviles
en 2020

**+286
mil**

Ganancia
neta del
4T en
contrato

58%

Crecimiento
en
despliegue
de fibra

accesos
de IPTV

35%

del total de
TV de Pago

2. Tasa de cancelación o porcentaje de clientes que se dan de baja en los servicios.



Los ingresos de servicio se incrementan un 5,7% en el 4T interanual principalmente por el consumo de datos móviles y las activaciones en fibra óptica (+4,4% en 4T; +5,8% en 2020) y por ampliación de servicios a través de plataformas y aplicaciones, principalmente por soluciones integradas y servicios digitales con un crecimiento del interanual del 41,2% que incluye servicios de almacenamiento en la nube, seguridad y aplicaciones por demanda, compensando la caída de los servicios tradicionales de voz.

Los gastos por operaciones disminuyen un 8,8% en el 4T interanual principalmente por disminución en gastos comerciales debido al impacto de la activación de los costos por

comisiones generados en la obtención de contratos con clientes y en los costos de equipos terminales por disminución en ventas, impactados por la emergencia sanitaria y económica de la COVID-19.

El EBITDA en 2020 llega a **\$1.660 mil millones** presentando disminución interanual del -13,3% en 2020 (**\$254 mil millones**) principalmente por la caída de los otros ingresos operacionales generado por la menor actividad en la venta de inmuebles. El margen EBITDA se sitúa en un 31,0%.

Las inversiones en capital (CapEx) fueron de \$654 mil millones durante el año. El CapEx representa un 12,2% sobre los ingresos en 2020 y el OIBDA-CapEx totaliza \$1.006MM en 2020.

Los ingresos de servicio se incrementan un 5,7% en el 4T interanual principalmente por el consumo de datos móviles y las activaciones en fibra óptica.

+\$77 mil millones

Ingresos de servicio en el 4T interanual

+5,8%

Activaciones de fibra óptica en 2020

-\$88 mil millones

Gastos por operaciones

\$1.660 mil millones

El EBITDA en 2020

\$654 mil millones

Inversiones en capital (CapEx)

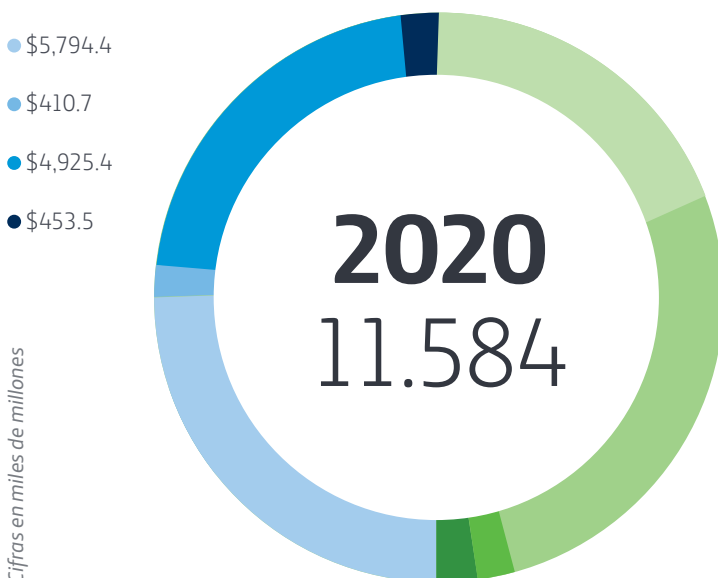
A pesar de los efectos de Covid-19 sobre el nivel de ingresos y calidad de cartera del año 2020, los niveles de recaudo orgánico se mantuvieron en niveles similares a los del año inmediatamente anterior producto de las iniciativas comerciales y de recaudo llevadas a cabo por la compañía, presentando una disminución de tan solo 1,7%.

Durante el año se hicieron ventas de inmuebles que generaron caja por valor de COP 260 mil mln. Adicional a esto, el año se vio caracterizado por una alta actividad de financiación explicada por las estrategias de gestión de deuda de la compañía, donde se tomó deuda en COP y USD con la banca local e internacional y se llevó a cabo la emisión del Bono Senior 2030 en el mercado internacional (US 500 mln). Los recursos tomados fueron destinados para el prepagó del Bono Híbrido (US 500 mln), del Bono Senior 2022 (US 750 mln), y el prepagó parcial del crédito sindicado (USD 70 mln). Asimismo, se suma el impacto positivo de los instrumentos derivados asignados a la deuda prepagada el cuál fue generado por la volatilidad de la tasa de cambio y las estrategias de cobertura estructuradas por la compañía.

Con respecto a la gestión de proveedores, se presenta una disminución en los pagos con respecto al año anterior explicado principalmente por eficiencias en la gestión de Opex y menor Capex asociado a la optimización y priorización del mismo debido a la coyuntura de la pandemia. El flujo de caja presenta fuentes por un total de **COP 11.173 millones** asociados a cobros de explotación, venta de inmovilizado y nuevas operaciones de financiación; por su parte, los usos del flujo de caja por un total de **COP 11.584 millones** estuvieron relacionados con las actividades de pagos de explotación y de inversión, pago de impuestos y pago de deuda financiera. El saldo inicial de caja fue de **COP 410.735 millones**.



Fuentes



- Clientes
- Caja inicial
- Nueva deuda
- Otros ingresos
- Inversión y pago a proveedores (Opex y Capex)
- Acreedores financieros (Neto)
- Administraciones públicas
- Empleados

- \$4,493.4
- \$6,123.1
- \$494.6
- \$473.1



Usos de flujo de caja

7.4. Plan de Negocio Responsable

Partiendo del análisis de impactos, riesgos y oportunidades, y reconociendo la importancia que tiene la gestión económica, ambiental, social y de gobernanza, la Compañía estableció en 2016 su primer Plan de Negocio Responsable con una mirada a tres años (2016-2018). Al finalizar su vigencia, en 2019 se puso en marcha el segundo Plan de Negocio Responsable de la Compañía (2019-2021).

Este Plan recoge los objetivos específicos de sostenibilidad de la Compañía, está alineado con la Agenda 2030, los Principios del Pacto Global, el Plan Reconecta, el Plan de Negocio Responsable Hispam y el contexto colombiano, consolidando los resultados del relacionamiento con los grupos de interés expresados en la materialidad. De esta manera se ha estructurado bajo 6 líneas de compromiso:

Plan NR Colombia	Plan NR Hispam	Plan #Reconecta
 Reconectamos siendo relevantes, confiables y accesibles	Conectividad inclusiva	#Revenues - #Returns - #Relevance - #Responsibility
 Reconectamos llevando los beneficios de la digitalización a todas las personas	Conectividad inclusiva Transformación	#Revenues - #Relevance - #Responsibility
 Reconectamos siendo responsables con nuestros proveedores	Construcción de confianza Transformación	#Revenues - #Responsibility
 Reconectamos motivando al mejor talento	Construcción de confianza Conectividad inclusiva	#Revenues - #Responsibility - M#tivation
 Reconectamos siendo responsables con el medio ambiente	Transformación	#Revenues - #Responsibility - M#tivation
 Reconectamos actuando con integridad y liderando con ejemplo	Construcción de confianza	#Revenues - #Returns - #Relevance - #Responsibility - M#tivation

Sistema de Gestión Integrado

El Plan de Negocio Responsable se articula con el Sistema de Gestión Integrado (SGI), estructurado bajo el estándar de las normas ISO, reconocidas internacionalmente porque definen los requisitos para establecer, implementar y mejorar un Sistema de Gestión.

Telefónica Movistar ha establecido objetivos para cada uno de los Sistemas de Gestión que lo componen, los cuales orientan los planes de acción y facilitan la evaluación del desempeño y mejora. Para el establecimiento de estos objetivos y metas se tienen en cuenta el ordenamiento jurídico, el contexto, los lineamientos estratégicos de la organización, el Plan de Negocio Responsable, riesgos, requisitos legales y de otra naturaleza, y se definen métricas para cada uno de ellos.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Integrado cuenta con un esquema participativo que implica la interacción de todos los integrantes de la organización.

El Sistema de Gestión Integrado de Telefónica Movistar está conformado por:

Telefónica Movistar ha establecido objetivos para cada uno de los Sistemas de Gestión que lo componen, los cuales orientan los planes de acción y facilitan la evaluación del desempeño y mejora.

- El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) estructurado bajo la norma ISO 9001 y certificado desde el 2007, que busca controlar, mejorar el rendimiento, eficiencia y excelencia en los servicios prestados. En 2020 se realizó la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de aprovisionamiento, operación y mantenimiento de Servicios Digitales y Data Center.
- El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) estructurado bajo la norma ISO 14001 y certificado desde 2007, que busca proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) estructurado bajo la norma ISO 45001 y certificado desde el 2015, que busca gestionar y controlar los riesgos asociados a la seguridad y la salud de los trabajadores.
- El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) estructurado bajo la norma ISO 27001, certificado desde el 2016, que busca preservar las propiedades básicas de la información.

El Sistema de Gestión Integrado es auditado anualmente como una actividad esencial para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión, evaluar y asegurar el cumplimiento de procedimientos, políticas y controles, así como la eficacia del mismo. De igual forma, se realiza un ejercicio de Auditoría Externa para cada uno de los Sistemas de Gestión por parte del ente certificador, que para el caso 2020 fue AENOR, con el fin de validar que la Compañía cumple con todos los requisitos de la norma, tomando como referencia las normas ISO.

Así mismo, además de los ejercicios de evaluación de Auditorías Internas y Externas al SGI, durante el año se realizan también auditorías por parte de Clientes,

auditorías para la verificación de Datos Ambiental, Energía e Infraestructura y seguimientos por parte de entidades gubernamentales, entre otros procesos.

En 2020 se realizaron 53 auditorías, entre internas y a terceros, para la validación del Sistema de Gestión Integrado. De igual forma, se efectuaron cuatro ejercicios de Auditoría Externa para cada uno de los Sistemas de Gestión, en donde se obtuvieron resultados satisfactorios, ratificando que el Sistema de Gestión de Movistar sigue certificado bajo estándares internacionales, comprobando un grado de madurez adecuado.

Las exigencias del mercado hacen que las empresas y organizaciones de todo tipo deban considerar una visión ampliada que satisfaga las necesidades no solamente de los clientes sino de otros actores internos (accionistas, trabajadores) y externos (Estado, medio ambiente, proveedores, sociedad) para el logro de sus objetivos estratégicos. El Sistema de Gestión Integrado (compuesto por Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información), es una herramienta para apoyar el cumplimiento sostenido de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Al implementar el **Sistema de Gestión Integrado**, se obtienen beneficios como:



La solidez y el mejoramiento de la **reputación** de la compañía.



Mejora continua de los **procesos**.



Aumento en la **satisfacción** de los grupos de interés como accionistas, empleados, clientes, proveedores, aliados, entre otros, llegando a ser relevantes para ofrecer la mejor experiencia.



Optimización de los recursos de la organización.



Aseguramiento de los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y servicio al cliente, pasando por el bienestar del trabajador y llegando a las operaciones ambientales sostenibles.

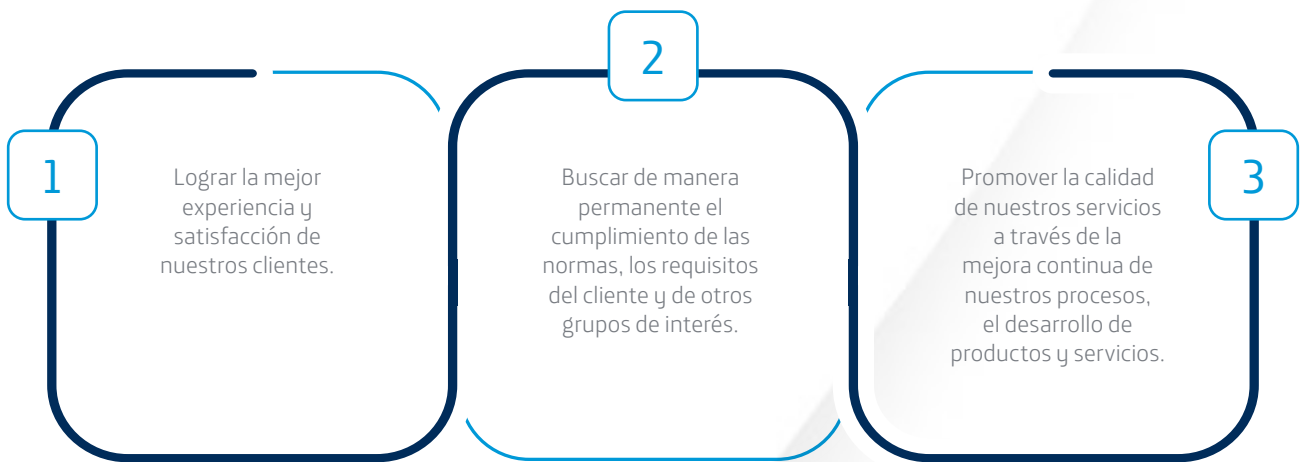




7.4.1. Reconectamos siendo relevantes, confiables y accesibles



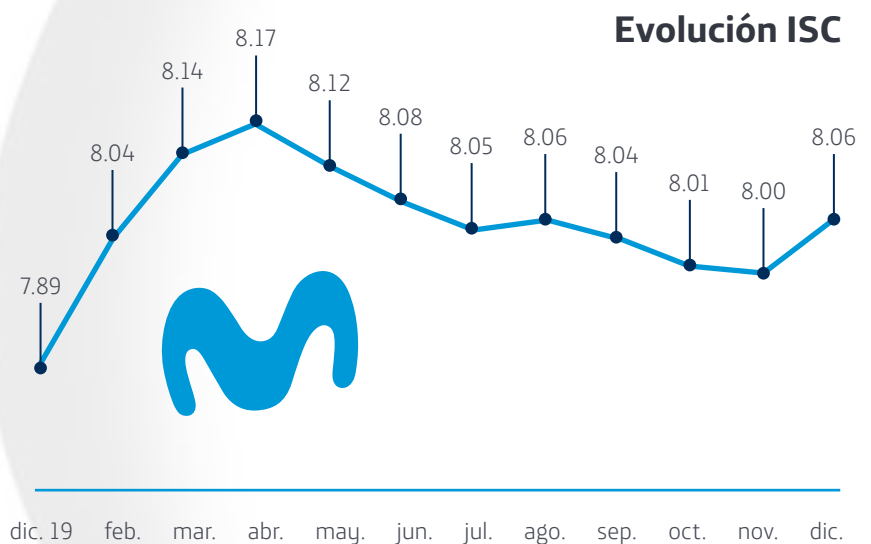
En el Sistema de Gestión Integrado de Telefónica Movistar, el **Sistema de Gestión de Calidad** tiene como objetivo:



Con base en estos objetivos, los siguientes fueron los **principales logros de la compañía durante 2020.**

Apasionados por la satisfacción de los clientes

En 2020, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) cerró en 8,06 (+0,17 vs. 2019), lo que consolidó a Telefónica Movistar como compañía líder del sector TELCO a nivel nacional en este indicador. Además, la Compañía logró mantener el GAP positivo respecto a la competencia. El ISC ha sido un indicador que no solo ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años, sino que, en 2020, en medio del contexto complejo derivado de la crisis de la COVID-19, logró un aumento importante respecto al resultado de 2019, lo que demuestra el compromiso de Movistar respecto a la satisfacción de sus clientes.

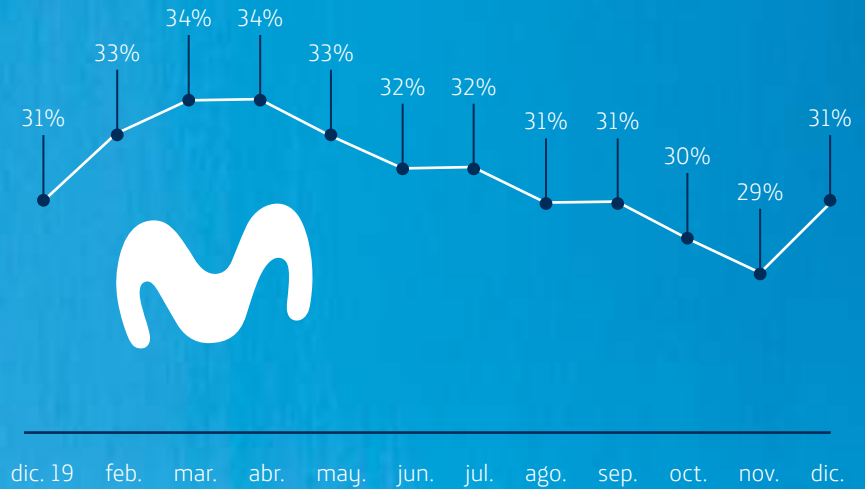




Afianzando la fidelidad de los clientes

Además de la satisfacción al cliente, y con el propósito de seguir fortaleciendo su compromiso con ellos, Movistar logró mantener los índices de lealtad del cliente, como lo comprueba el Net Promote Score (NPS), cuyo cierre para 2020 fue 31% (+2% vs. 2019), porcentaje que ubica a la Compañía como el mejor operador del sector telco, y que demuestra el reconocimiento de los clientes respecto a los productos y servicios de la compañía, así como la recomendación de estos a otros usuarios. Igualmente, el GAP cerró con un resultado positivo.

Evolución NPS



Fortaleciendo la Promesa Cliente

Además de las soluciones diseñadas para responder a las demandas de conectividad de los clientes, Movistar invirtió esfuerzos en mejorar el servicio prestado. Dos proyectos destacados en este sentido fueron:

Close The Loop B2C:

dirigida a los clientes detractores o insatisfechos y con no solución en los canales. Su puesta en marcha permitió que más de **2,2 mil clientes** fueran gestionados, generando una mejora del NPS de más de 36% sobre los clientes intervenidos.

Menos tiempos de silencio en las llamadas de Call Center,

que a cierre de año disminuyó al **33%**, como palanca para mejorar el Tiempo Medio de Operación (TMO) y la satisfacción en el canal.

Confianza digital

En 2020, uno de los principales compromisos de Telefónica Movistar fue el fortalecimiento de la confianza digital en los clientes. Con la acelerada digitalización generada por la pandemia de la COVID-19, y los riesgos que este contexto supuso para los usuarios en el entorno digital, este asunto fue una prioridad durante el año, no solo para prevenir acciones que la afectaran, sino

como preparación y contribución a la reactivación económica. Para lograrlo, se diseñaron e implementaron 250 iniciativas para el desarrollo de nuevos productos y servicios liderados por los diferentes trenes de agilidad y otras áreas de la compañía, garantizando así la seguridad de la información de los clientes y la confiabilidad de nuestros productos y servicios. Las iniciativas destacadas en 2020 fueron:



Respuesta a la COVID-19

Durante el inicio de la contingencia las áreas de Seguridad, las áreas de TI y Atención al Cliente trabajaron en el aseguramiento de los canales de atención de B2B y B2C para dar continuidad al servicio con los niveles de seguridad requeridos.

Recertificación ISO 27001

Como muestra del compromiso de Telefónica Movistar con la protección de la información de clientes y demás grupos de interés, en 2020 la compañía obtuvo la recertificación ISO 27001 con alcance al Data Center Clientes Externos y Facturación.

Aplicaciones del alcance SOX

Se realizó la definición e implementación al 100% del modelo de roles y perfiles en estas aplicaciones para dar cumplimiento a los controles de la revisoría fiscal y auditorías internas, y se realizó la revisión de seguridad en el código para aplicaciones, lo que trajo consigo la disminución de malas prácticas en el desarrollo.

Formación a colaboradores

Para generar una cultura de la seguridad, durante el año se realizaron de manera continua formaciones sobre gestión del trabajo a distancia, gestión y acceso seguro a VPN, sistemas de cifrado para el manejo de información interna y externa, entre otros asuntos, logrando una adopción del 100% en conocimiento de las mejores prácticas de seguridad establecidas por la Compañía. Un hecho importante en el componente de formación fue el diseño y lanzamiento de los nuevos cursos sobre Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

Biometría Dactilar

Se reforzó la implementación de la Biometría Dactilar en Agentes Comerciales, y se continuó con el acompañamiento y soporte en Centros de Experiencia. Gracias a estas iniciativas, el aumento del promedio mensual de uso de biometría en un 12%, frente al año inmediatamente anterior³.

³ El apoyo de la compañía en la implementación y puesta en marcha de herramientas de control y el trabajo en conjunto con los entes de apoyo, como la Registraduría Nacional del Estado Civil, nos permite contar con datos en línea minimizando el riesgo en suplantación de personas.





Entre otros proyectos se destacan: (i) Movistar Money, (ii) Actualización de la plataforma U2020, (iii) Aseguramiento de la página de Movistar.co y App Mi Movistar, (iv) Amazon Prime, y (v) Aseguramiento infraestructura de RED para la dirección de TI y de Redes.

Desde el equipo de Red Team, se realizaron cerca de 100 pruebas de intrusión y 270 análisis de

vulnerabilidades a los activos tecnológicos de la compañía. Además, la Dirección de Seguridad participó activamente en proyectos de alto impacto, realizando la gestión para el cierre de las vulnerabilidades técnicas identificadas.

Así mismo, tras el lanzamiento del Centro de Protección de Datos Personales en 2019, durante 2020 se adelantó un proceso de sensibilización sobre su funcionamiento.

Seguridad de la información

En el marco del Sistema de Gestión Integral, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se rige bajo los siguientes principios:

- Principio de legalidad: cumplir con las leyes y regulaciones.
- Principio de eficiencia: cumplir con el nivel de seguridad requerido.
- Principio de correspondencia: preservar la seguridad de los activos que la Compañía pone a su disposición.

Con base en estos principios, en Movistar la Seguridad de la Información pretende cumplir con tres objetivos clave:

- Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y sus activos relacionados.
- Identificar oportunamente los riesgos para la seguridad de la información y generar acciones sobre estos.
- Cumplir requisitos legales relacionados con Seguridad de la Información.



Para dar cumplimiento a estos objetivos, desde el equipo de respuesta a incidentes de Ciberinteligencia, CSIRT y Red Team, se identificaron y trataron de manera satisfactoria más de 1.100 alertas que representaban algún tipo de amenaza o riesgo de seguridad, y se realizó la gestión sobre los riesgos de seguridad identificados sobre los activos tecnológicos críticos de la compañía. Lo anterior gracias al apoyo de las áreas técnicas y de negocio, en conjunto con los fabricantes y aliados en el marco de un modelo colaborativo.

También se gestionaron satisfactoriamente los incidentes relevantes presentados durante el 2020, los cuales no representaron ningún impacto a los clientes ni en el ámbito de Protección de Datos, ni en la reputación o en asuntos regulatorios. Por otro lado, se diseñaron e implementaron campañas de decepción y casos de uso que permitieron identificar y gestionar más de 8.200 indicadores de compromiso y la integración de alrededor de 1.400 activos tecnológicos a la plataforma de Gestión de eventos de seguridad, SIEM.

Gracias a esta gestión de la seguridad, en 2020 la Compañía no identificó reclamaciones de usuarios o de autoridades, por violaciones de la privacidad del cliente o por pérdida de sus datos personales (GRI 418-1).

Con el fin de medir las acciones de confianza digital realizadas desde Telefónica Movistar, entre 2019 y 2020 la Compañía participó en la evaluación que realiza la Fundación Karisma sobre el compromiso de las TELCO con los derechos y la seguridad digital de las personas. Según los resultados del informe *¿Dónde están mis datos?* 2019 (ver QR), que fueron publicados en 2020, Movistar obtuvo la mejor calificación entre las compañías de telecomunicaciones, con buen desempeño en cada una de las dimensiones: compromiso político, intimidad, libertad de expresión y seguridad digital. Estos resultados demuestran el compromiso de Movistar con la diversidad, la accesibilidad, la privacidad, los derechos de sus usuarios y la transparencia



Accesibilidad para personas con discapacidad

Telefónica Movistar se ha consolidado como la primera telco accesible de Colombia, gracias al diseño e implementación de una estrategia de acceso a servicios móviles y digitales enfocada en las necesidades de la población con discapacidad. A cierre de 2020, los logros destacados de esta estrategia fueron:

- 32 Centros de Experiencia accesibles habilitados a nivel nacional, en donde se brinda una atención especializada a personas con discapacidad para la adquisición y/o asesoría en productos y servicios, así como la atención a solicitudes o peticiones por parte de clientes y usuarios con discapacidad.
- Integración de SERVIR, el servicio de interpretación de señas administrado por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL) para la atención a personas sordas en los 32 Centros de Experiencia accesibles. Hasta 2019, el servicio de interpretación fue prestado por el Centro de Relevo del MinTIC.
- Capacitación sobre el uso de SERVIR, brindada por FENASCOL a más de 100 asesores de Centros de Experiencia a nivel nacional.
- Actualización del Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad Visual y Auditiva, dirigido al canal de atención presencial.
- Catálogo de terminales accesibles, que indica si los dispositivos móviles cuentan con herramientas para configurar la experiencia visual, auditiva, motora y de comprensión.

Asimismo, Movistar continuó prestando atención a personas con discapacidad a través de otros servicios implementados en años anteriores, como el Call center para personas con discapacidad auditiva, y las páginas web accesibles para los clientes y usuarios con discapacidad auditiva y visual.

7.4.2. Reconectamos llevando los beneficios de la digitalización a todas las personas

Crecimiento Digital y Despliegue de infraestructura

El objetivo de Telefónica Movistar es brindar la mejor conectividad posible a los casi 20 millones de colombianos que son sus clientes, y a todos sus futuros usuarios, con calidad, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, para que puedan descubrir un mundo de posibilidades infinitas.

En los últimos años, Movistar Colombia ha centrado sus esfuerzos de expansión en el desarrollo de cobertura móvil 4G y el despliegue de fibra óptica, pues una de las formas en que han contribuido al crecimiento digital del país es a través de la generación de valor económico y la inversión en infraestructura que permite llegar a todas las regiones del país y garantizar la conectividad.

Desde su llegada a Colombia en 2006, la Compañía ha invertido cerca de COP 15,2 billones en infraestructura. Y para que esta conectividad sea de calidad y realmente facilite la actividad



Cobertura móvil

963

municipios

87%

de cabeceras
municipales
a nivel
nacional

productiva del país, se ha invertido en tecnologías eficientes y de alta velocidad. Por ello, en 2020 el 50% de la inversión en infraestructura estuvo concentrada en conectividad LTE y Fibra, que les ha permitido ofrecer a sus clientes velocidades más altas, más variedad de servicios, y precios más accesibles. En total, 963 municipios cuentan con cobertura móvil (87% de cabeceras municipales a nivel nacional), en 425 municipios hay 4G LTE y se cerró el 2020 con cerca de 1,3 millones de hogares pasado por fibra.

En 2020, para ofrecer una conectividad excelente y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Telefónica Movistar Colombia invirtió más de COP 654.412 millones para el despliegue. Esta inversión comprende el desarrollo de la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas, así como el fortalecimiento de las plataformas de atención a los clientes,

los proyectos de conectividad especiales como el de SENA, y la fibra óptica.

Gracias a esta conectividad, durante el 2020 las personas pudieron seguir conectadas a su trabajo, a su educación, o con sus seres queridos. Se trata un elemento que hoy es esencial para construir sociedades equitativas, incluyentes y sostenibles, ya que las vidas digitales son hoy la vida misma. Por eso tenemos el compromiso de no dejar a nadie atrás.

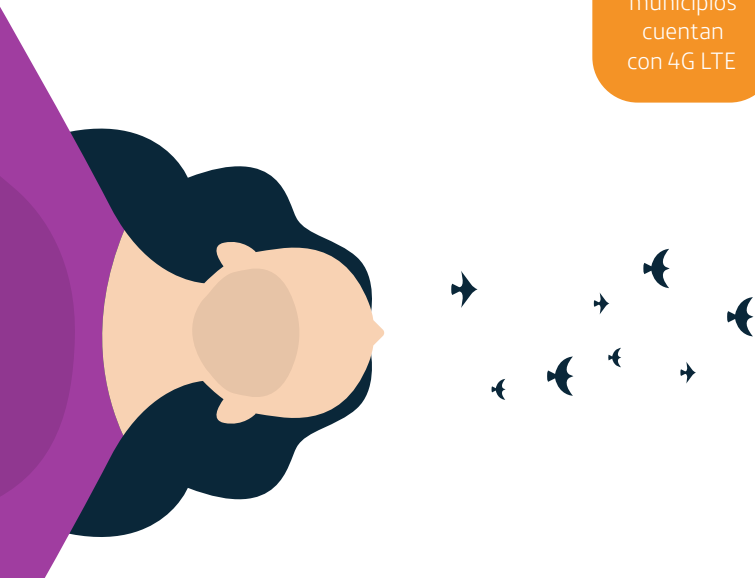
En 2020 el 50% de la inversión en infraestructura estuvo concentrada en conectividad LTE y Fibra, que les ha permitido ofrecer a sus clientes velocidades más altas, más variedad de servicios, y precios más accesibles.

425

municipios
cuentan
con 4G LTE

**1,3
MM**

millones
de hogares
pasado
por fibra
en 2020



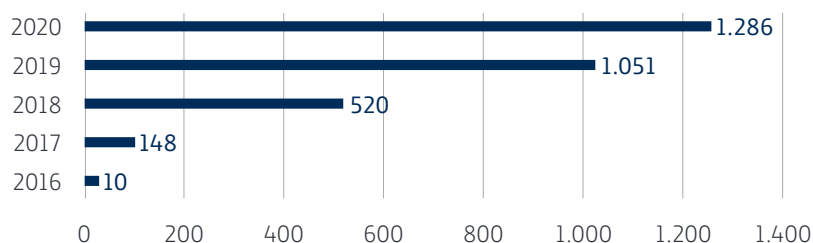
Despliegue e inversión de Red

Fibra Óptica



HOGARES CUBIERTOS CON FIBRA

(EN MILES)



Como resultado de este despliegue, hubo un crecimiento en altas, generando mayor ARPU, mayor fidelidad y entregando a los clientes una oferta diferencial para el disfrute de beneficios como:

- 1 Velocidad simétrica de hasta 300 megas**

Como primer y único operador del mercado en ofrecer velocidades iguales de subida y descarga, mantuvimos la velocidad de hasta 300 megas, optimizando la experiencia de clientes que demandaron más y mejor conectividad para el uso de aplicaciones para el trabajo, educación, entretenimiento y comunicación.
- 2 IPTV**

La compañía continuó con la oferta de TV sobre fibra óptica, profundizando la conexión de ultra alta velocidad a través de la plataforma de contenidos audiovisuales de última generación.
- 3 Alianza con Netflix y Amazon Prime**

Plataformas de entretenimiento incluidas en los planes de pospago y en planes Internet Fibra desde 150 megas e Internet de 10 megas (Netflix), y planes Full Hogar Fibra Trío (Amazon Prime).
- 4 Repetidor de señal WIFI – BasePort**

Permiten disfrutar de la mejor experiencia WiFi en todos los dispositivos desde cualquier punto del hogar.
- 5 Voz Ilimitada Nacional.**
- 6 Minutos de Larga Distancia Internacional**

(200 minutos).
- 7 Movistar Total**

Esta oferta, diseñada para generar mayores beneficios a los clientes convergentes, cuenta con el plan IlimiDatos y velocidad desde 150 Megas con tarifas desde \$199.900 y beneficios adicionales como: más velocidad, más minutos LDI (500 minutos LDI desde la línea fija y 500 desde la línea móvil), una licencia de McAfee para tres pantallas y Netflix incluido.







193

Ampliaciones de portadoras

33

cabeceras municipales intervenidas con el fin de ampliar la huella de LTE

IoT

Laboratorio de IoT (Internet of Things)

de Wayra, sobre el cual todas las pruebas de IoT fueron finalizadas. Continúa funcionando en las tres bandas LTE con tecnologías LTE-M y NB-IoT.

Se destacan algunos proyectos especiales en curso:

LTE-M

Se realizó el **despliegue de LTE-M** para 478 celdas Huawei en Bogotá, Ibagué y Neiva.

5G

Piloto 5G en la Secretaría de Salud Bogotá:

en mayo de 2020 se lanzó el primer piloto de 5G en Colombia, cuyo principal propósito era asegurar la conectividad de una Cámara termo-óptica que puede anunciar cuando una persona supera los 37.3 °C de temperatura corporal, mostrando una alerta en una app que puede ser instalada en un celular o un PC. Las imágenes y alertas se pueden monitorear en tiempo real. Más de cuatro mil personas han sido testeadas con esta cámara. Actualmente se continúa haciendo monitoreo remoto.

Despliegue 4G

Más localidades con LTE: en materia de acceso digital, uno de los hechos más relevantes del año anterior fue el de inversiones en infraestructura que permitieron elevar la cobertura de la tecnología 4G LTE, alcanzando 425 cabeceras municipales, además de mejorar las existentes mediante el despliegue de 193 ampliaciones de portadoras que permiten aumentar la capacidad de la red móvil.

Más espectro para 4G LTE: se realizaron actividades de *refarming*, es decir, la revisión y modificación de los derechos y condiciones de uso relativos a una banda de frecuencias de espectro, con el fin de ampliar la huella de LTE, iniciando la intervención de las 10 ciudades principales y sus áreas metropolitanas (en total 33 cabeceras municipales) con un gran despliegue, contribuyendo a ampliar la capacidad de red 4G y, por ende, mejorando la cobertura y experiencia de los usuarios.

Indicadores de disponibilidad y calidad de red

Para la operación de la red, el 2020 también fue un año retador debido a los altos niveles de tráfico en sectores residenciales y a las medidas de aislamiento obligatorio y de restricciones a la movilidad de algunos sectores. No obstante, se logró mantener unos niveles de disponibilidad de servicios promedio superior al 99,94% en toda la red. Por servicios, el indicador de disponibilidad fue del 99,97% en Línea Básica y del 99,94% en Banda Ancha y FTTH. DE igual forma, la red de acceso móvil se obtuvo un indicador promedio de 99,92%, medido con los parámetros de la regulación vigente.

99,97%

indicador de disponibilidad
en Línea Básica

99,94%

indicador de disponibilidad
en Banda Ancha

se logró mantener unos
niveles de disponibilidad de
servicios promedio superior
al 99,94% en toda la red.



MEDICIÓN	RED	SERVICIO	PROMEDIO 2020
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	Línea básica 	99,97%
		Banda Ancha -Fibra 	99,94%
	Móvil	Móvil 	99,92%

En cuanto a los indicadores de calidad de la red, durante el 2020, además de los anchos de banda ajustados para asegurar el tráfico producto de la hiperconectividad durante la pandemia, la compañía realizó con éxito el lanzamiento del Plan ilimiDatos, lo que generó un crecimiento pico en el consumo de datos y en la red fija. No obstante, la Compañía continuó cumpliendo con los parámetros de calidad exigidos por los reguladores.

Gestión de la Continuidad del Negocio

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de Telefónica Movistar en Colombia se ubica en el Nivel 5 "Optimizado" dentro del modelo de madurez definido por la Dirección Global de Seguridad Operativa. Este nivel representa el compromiso de la Compañía por desarrollar una cultura de resiliencia, la cual es necesaria

para dar continuidad a la prestación de los servicios críticos, brindado así confianza a los clientes y a las partes interesadas en general, en caso de presentarse eventos que interrumpan la normal prestación de los servicios.

El 2020 fue un año de resiliencia, en el cual las estrategias de contingencia definidas por la Compañía fueron

protagonistas a la hora de respaldar los procesos de continuidad y recuperación. La pandemia generada por la COVID-19 marcó un hito debido a la implementación de la estrategia de trabajo remoto de manera masiva, lo cual puso a prueba la Continuidad del Negocio de la Compañía bajo un escenario de crisis inesperado que impactó a la humanidad.

El Huracán Iota, que afectó al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, fue otro de los eventos de riesgo de alto impacto que se materializaron durante el 2020. Este evento afectó la prestación de servicios en el Archipiélago y demostró la capacidad de recuperación de la compañía frente a eventos adversos. El trabajo en equipo de los diferentes grupos y la implementación de estrategias de contingencia y recuperación fueron fundamentales para lograr ser el primer operador en recuperar el servicio en el Archipiélago, caso que se describirá en más detalle en el siguiente aparte.

La mejora continua ha sido un pilar fundamental dentro del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, y durante el 2020 se enfatizó en el fortalecimiento de las estrategias de contingencia de los procesos críticos de la Compañía, además de ampliarse el alcance al seguimiento de los modelos de continuidad y contingencia de los proveedores catalogados como críticos, con el fin de fortalecer de manera integral las estrategias del Sistema.

Caso de éxito:
Recuperación de la red en el Archipiélago de San Andrés y Providencia luego del paso del Huracán Iota

El proceso de Telefónica Movistar para ser el primer operador en garantizar las comunicaciones en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina comenzó dos días antes de la llegada del Huracán. Alertados por el incremento de nivel del fenómeno natural, que en pocas horas pasó de categoría 2 a categoría 5 en la escala Saffir-Simpson, la de mayor fuerza destructiva, Movistar implementó un plan preventivo de protección de la infraestructura en las Islas, así como la disponibilidad de equipos y personas expertas en el continente preparadas para viajar de manera inmediata y atender la contingencia.

Siendo la Compañía con mayor cobertura en San Andrés y Providencia, Movistar reportó que los daños en la infraestructura de comunicaciones fueron considerables. De 25 antenas



98%

Nivel de recuperación en
San Andrés al cierre de 2020

97%

Nivel de recuperación en
Providencia al cierre de 2020

3.000

SIM Cards,
recargadas
con minutos
y datos
entregadas
de manera
gratuita a la
población
afectada

radio bases instaladas en San Andrés, 10 resultaron averiadas por el huracán, mientras que en Providencia solo quedó una torre en pie de las cinco que tenía la Compañía.

Es así como una vez en campo se realizó la verificación y evaluación de daños. Dada la magnitud de afectación de la infraestructura, y la necesidad de comunicarse de los habitantes de la zona en el marco de esta crisis, especialmente en Providencia, fue necesario activar el protocolo de Relacionamiento con entidades externas, y gracias a la ayuda del Gobierno Nacional, la Armada, las autoridades locales y la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgos de Desastres, Movistar logró desplazar oportunamente al equipo humano y técnico para desplegar el plan de sostenimiento y recuperación de las comunicaciones.

Como resultado al esfuerzo extraordinario del equipo de trabajo de Movistar, se logró la recuperación del 83% del servicio móvil y 95% del servicio fijo en la Isla de San Andrés en menos de 48 horas. A cierre 2020, el nivel de recuperación en San Andrés fue del 98%.

De igual forma, el proceso de recuperación del servicio en Providencia fue en tiempo récord, dado que se priorizó la reactivación de la antena ubicada en el Cerro Buenavista en Providencia, que es la de mayor cobertura al brindar servicio en la zona de más alta densidad poblacional de la Isla, además de ser la que tiene el enlace radial con San Andrés. El personal de Movistar y de sus aliados asumió la reconstrucción a partir de elementos que lograron rescatar a pesar de los golpes y la humedad, así como de repuestos trasladados desde Cartagena y Bogotá con escala en San Andrés. De esta manera, Movistar fue el primer operador en recuperar el servicio móvil

El 60% de la red 2G que se tenía en San Andrés está siendo reemplazada en su totalidad por 4G, lo que significa que ahora Movistar pasará de tener en la isla cuatro estaciones a 14 con esta tecnología en 2020.

en Providencia el día 22 de noviembre de 2020. Al cierre de 2020, el nivel de recuperación en Providencia era del 97%.

Este plan de trabajo para San Andrés y Providencia no sólo incluyó la normalización de los servicios móviles en el archipiélago, sino que contempla una significativa modernización tecnológica: el 60% de la red 2G que se tenía en San Andrés está siendo reemplazada en su totalidad por 4G, lo que significa que ahora Movistar pasará de tener en la isla cuatro estaciones a 14 con esta tecnología en 2020. Así mismo, para soportar el tráfico de datos y voz que implica esta modernización, desde el 7 de diciembre de 2020 se realizó una ampliación en la capacidad del Cable Submarino EIA, casi duplicándola en cuanto a interconexión en la medida de transmisión. Se espera que este plan se finalice en el primer trimestre de 2021.

Estos trabajos técnicos fueron acompañados de acciones humanitarias y de apoyo no solo a la población afectada, a quienes se les entregó de forma gratuita más de 3.000 SIM Cards, recargadas con minutos y datos, sino que también le han permitido a la compañía apoyar las labores de la Alcaldía de Providencia y de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, a través de la entrega de equipos móviles y otras 1.030 SIM Cards recargadas para el equipo en campo.

Más digitalización para facilitar la experiencia de los usuarios

El 2020 fue el año de la consolidación y madurez del plan de transformación digital de la Compañía, que permitió, en medio de las medidas de confinamiento, poner a disposición de los clientes soluciones digitales para la autogestión de las principales transacciones a través de canales como Web, APP y WhatsApp® con altos niveles de servicio y gran acogida.

Certificación TIER III

Buscando contar con la mejor infraestructura como soporte y palanca para cumplir las exigencias del negocio, en enero del 2020 se lanzó el Data Center Orion, y en septiembre Movistar recibió la certificación TIER III en Diseño para este proyecto, reflejando así el exitoso trabajo de todos los miembros del equipo.

Esta acreditación es otorgada por el Uptime Institute, división independiente de la empresa The 451 Group, la cual está conformada por destacados miembros de la industria de infraestructura de sistemas, consultores especializados y usuarios del servicio a nivel internacional, quienes dieron el aval de los documentos de diseño, lo que garantiza que la topología de la infraestructura del sitio cumple con criterios apropiados para la energía, refrigeración, mantenimiento y capacidad para soportar alguna falla en la operación.

Movistar continuó con las líneas de trabajo del plan Reconecta-#Returns, en los frentes de atención, ventas, soporte técnico, pagos y recargas, entre otros, que permitieron mantener al cliente en el centro, conseguir mejoras en los procesos y capturar eficiencias, ahorros recurrentes e incrementales, y beneficios tangibles en toda la cadena de valor como:

Adopción de transacciones digitales:

93,7%

de la facturación es digital **(+4pp)**

42,7%

de nuestros clientes realizan sus pagos por **medios digitales**

21,2%

del total de las ventas se hacen por un **canal digital**

Posicionamiento

de la web como el principal canal de venta de **terminales**

+50%

de las Reno/Repo son ejecutadas por el **robot Phoenix**



31 soluciones disponibles para autogestión de los clientes en diferentes canales:

25

transacciones disponibles para autogestión en WhatsApp

24

disponibles en Web y App

6

por canales digitales menos convencionales como IVR & USSD

Fortalecimiento de los procesos de automatización

WhatsApp®, segundo canal principal de atención

Telefónica Movistar Colombia es el primer operador en el país, así como del Grupo Telefónica a nivel global, en implementar atención a través de una cuenta oficial de WhatsApp® +57 3152333333, para resolver en conjunto los requerimientos de nuestros clientes prepago, pospago, fijos y convergentes gracias a la Inteligencia Artificial y asistencia humana integradas, logrando hitos como:

11,1

Millones de
sesiones

86%

de resolutividad

28%

de interacciones
derivaron en
un asesor de
WhatsApp

Disponibilidad

7x24

para consultas
y transacciones,
el canal incluye
transacciones
de soporte
técnico y ventas

Para proteger a clientes y asesores de atención durante los meses de confinamiento, se potenció toda la infraestructura técnica del canal para atender más de 1 millón de transacciones al mes, con más de 400 asesores trabajando desde sus casas. Esto representa un crecimiento del 50% con relación a las atenciones desde el lanzamiento del canal en 2019, lo que llevó a atender el 40% de las atenciones remotas en la compañía, con el 80% de autoatención por el BOT, potenciada por todos los desarrollos implementados que facilitan la experiencia del cliente en el canal en procesos críticos como consulta de factura y saldo, autogestión y auto remediación en soporte técnico para productos fijos y móviles, acuerdos de pago y pagos digitales, entre otros.

Gestión Full Stack

En 2020 se desplegó la fase final de productos fijos del proyecto Greta, enmarcada en la migración de los clientes B2C y SME al nuevo sistema de gestión de clientes. También se desarrolló el "Sunset" del proyecto donde se efectuó el respectivo cierre, con la transición de más de 100 personas a las respectivas áreas de negocio, así como la entrega de los nuevos procesos, sumado al de cambio de la compañía hacia el nuevo modelo de trabajo "Agile".

Con esto, Telefónica Movistar se convirtió en el primer operador del mercado colombiano en poseer una propuesta de valor totalmente convergente (canales de servicio, ofertas, facturación, aprovisionamiento,

procesos de negocio 100% convergente). Además de la migración final, se desarrolló un exitoso proceso de estabilización con el compromiso y acompañamiento de todas las áreas de la compañía, en especial con el liderazgo y "tracción" necesaria desde el negocio, iniciando y finalizando en el cliente.

Automatización en los procesos de pago

En 2020 se inició la instalación de máquinas de autopago en 87 Centros de Experiencia, para optimizar el servicio al cliente, disminuyendo el tiempo de atención para esta obligación y generando ahorros en puestos de trabajo y comisiones bancarias. Asimismo, durante el año se virtualizó la gestión de cobranza a través de la solución

de gestión IRIS y robots de cobro, disminuyendo en 50% los puestos de trabajo y mejorando los índices de recuperación.

Automatización en la gestión de PQR

Si bien la compañía cuenta con los canales de atención regulados para atender todas las PQR, se desarrollaron acciones dirigidas a mejorar la experiencia del cliente a través de canales digitales y de autogestión enfocados en solucionar aquellos temas que resultan más recurrentes con los usuarios.

Durante el último trimestre del 2020 se creó una opción para aquellos clientes que desean radicar una PQR, acceder y tener una solución en línea, sin esperar los 15 días hábiles de tiempo regulatorio de solución. En dicho canal hemos atendido más 40 mil clientes.

Botón Soluciones Ágiles

Con la inclusión de este botón en la página web, destinado a recibir y tramitar peticiones de los clientes en menos de tres días, a través de este canal se gestionó la solución de más de 90.000 solicitudes a través de la web. En 2020, gracias a la implementación de la iniciativa Creación Sostenible de Valor, el botón de soluciones ágiles se integró a la App **Mi Movistar**.





ATIS, reto principal en el apagado de aplicaciones

Uno de los grandes retos y logros en 2020 fue el apagado definitivo de ATIS (CRM del negocio fijos). De la mano de ATIS, se apagaron otras 35 aplicaciones que generaron eficiencias operativas, facilitando las actividades de migración entre Data Center y la gestión de la arquitectura, y simplificando los puntos de control de gestión de eventos, incidentes y problemas.

Autogestión de STC

Durante 2020, el proyecto de Autogestión logró una cobertura de 69% en las interacciones de atención técnica. Uno de los principales logros fue la implementación de los servicios de conciliación móvil en el Chat Bot, dando solución al 83% de las sesiones y evitando el paso a asesor. En fija se implementaron procesos de autogestión tanto para Cobre como para Fibra Óptica, logrando ser el primer canal (Chat Bot) en brindar a los clientes autogestión para Fibra Óptica. De igual forma, se implementaron exitosamente siete flujos de atención en el canal de WhatsApp.

Toolbox

En 2020, este proyecto permitió disminuir la cantidad de eventos de llamadas/chat que realizan los técnicos a las líneas de soporte, facilitando su autogestión. Esto logró la disminución del 38% de los eventos a las líneas de soporte, superando la meta propuesta del 37%.

DEVOPS, por la integración

En 2020 Movistar logró la implementación del proyecto DevOps, un modelo de trabajo basado en la automatización de procesos y responsabilidades que busca la integración de Desarrollo y Operaciones como un solo equipo. Este modelo facilita y hace más efectivo el trabajo, mejora la calidad de los servicios, reduce los tiempos de entrega de las soluciones, mejora la interacción entre las áreas de TI, permite una mayor frecuencia de entrega a producción, minimiza los posibles errores y el requerimiento de esfuerzo extra, y genera arquitecturas más desacopladas y procesos mucho más homogéneos.

2

Diseño de un nuevo modelo de creación de pipeline de despliegue, pasando de 93 días a 35 días, disminuyendo en un 63% tiempos.

3

Diseño de un pipeline genérico para el OSB que permitirá desplegar un promedio de 9 servicios por mes de forma automática con una ganancia del 80% en tiempo de ejecución.

1

Disminución del Lead Time de despliegue:

Permite entregar productos a nuestros clientes en menor tiempo y con mejor calidad (paso de 7 a 3 días).

69%

Cobertura proyecto de Autogestión en las interacciones de atención técnica

83%

sesiones solucionadas en el Chat Bot



AIOps TI, Inteligencia Artificial para operaciones

Durante el 2020, en AIOps TI, Telefónica Movistar logró auto remediar el 61% de los eventos generados en la operación. Asimismo, pasó a producción 156 nuevos features de automatización, apagó 1.132 jobs que se atendían en el centro de cómputo y realizó la automatización de 49 despliegues automáticos con Urban Code Deploy.

Remediación STC

Desde el proyecto "Auto Remediación de Soporte Técnico al Cliente" se ha venido trabajando en pasar de un modelo de gestión de las operaciones centrado en la red, a un mecanismo orientado hacia el cliente en el cual se tenga la capacidad de entender, manejar y asegurar la experiencia del usuario resolviendo cualquier problema antes de ser percibido por medio de automatizaciones, para así lograr mayor eficiencia operativa y transformación digital. En 2020 se logró: (i) una reducción del 20% de las fallas de soporte reportadas al Call Center, (ii) que el 97% de los clientes remediados no genera reitero de llamada al Call Center y (iii) 5 millones de transacciones promedio al mes con una efectividad del 81%.

La oferta ilimiDatos marcó un hito en el mercado, y consolidó a Movistar como una compañía innovadora, al incorporar productos y servicios diferenciadores.

IlimiDatos

Con el fin de afianzar su compromiso con los clientes y el país, en 2020 Movistar puso a disposición de sus clientes las mejores ofertas para que estuvieran comunicados para teletrabajar, estudiar y disfrutar de diferentes opciones de entretenimiento. Así, en junio lanzó los nuevos planes con datos ilimitados de verdad, *Ilimidatos* desde una renta mensual de \$75.990 IVA incluido, siendo el único operador del mercado colombiano en un plan así en pospago y en prepago durante el 2020. Se trata del primer plan realmente ilimitado para el mercado colombiano.

La oferta *Ilimidatos* marcó un hito en el mercado, y consolidó a Movistar como una compañía innovadora, al incorporar productos y servicios diferenciadores como Netflix, que se sumó a los que ya ofrecíamos como roaming de datos y pasa gigas, que al día de hoy siguen siendo exclusivos en Movistar.

Productos y Servicios Digitales

Además de los procesos de automatización, Movistar mantuvo su compromiso con el desarrollo de un portafolio de productos y servicios digitales para sus clientes B2C y B2B. Entre este portafolio se destacan:

- **Movistar Smart WiFi:** como parte de la estrategia de hogar conectado, se logró una penetración del 31% de clientes Banda Ancha que usan la aplicación Movistar Smart WiFi para controlar el WiFi de su hogar. La aplicación Movistar Smart WiFi por las funciones que brinda al cliente de Banda Ancha consiguió una calificación de 4.0 en las tiendas de aplicaciones.
- **Movistar Store:** lanzamiento del canal digital para comercialización de productos digitales y que permiten al cliente hacer la autogestión de los mismos.
- Venta a cuotas de terminales.
- Tarjeta de crédito marca compartida con Banco de Bogotá,

20%

Reducción de las fallas de soporte reportadas al Call Center

97%

de los clientes remediados no generaron reitero de llamada al Call Center

5 MM

transacciones promedio al mes





Big Data

En el marco de esta solución, la compañía desarrolla capacidades de analítica avanzada que han permitido integrar técnicas de Machine Learning como Text Analytics, Geo Analytics y Neural Networks en los modelos descriptivos, predictivos y prescriptivos que potencializan la gestión de clientes de la compañía. Adicionalmente 14 de estos modelos funcionan sobre la plataforma Real Time Decision.

En un año en el que la digitalización se aceleró como consecuencia de la COVID-19, el uso de los datos a través del Big Data fue una de las principales soluciones ofrecidas por la compañía. Durante 2020 se desarrolló el Primer Big Deal de Smart Steps (del segmento LUCA Transit), un producto basado en la información de las celdas móviles, aplicado en el proyecto del Ministerio de Vivienda.

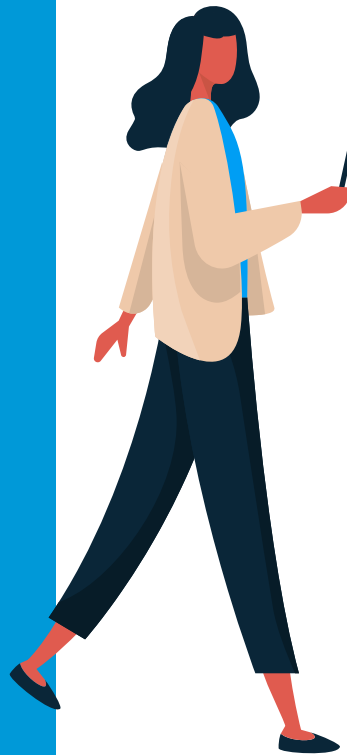
Resultado de este trabajo, LUCA Colombia, la Unidad de Datos & IA del Grupo Telefónica, fue líder de Hispam con el crecimiento de ingresos durante 2020, y durante el año la Compañía obtuvo un crecimiento de Big Data A/A del 234% y logró efectuar 12.174.791 de transacciones durante el 2020 en LUCA ATP, con un crecimiento del 165% respecto al 2019.

Adicionalmente, vale la pena mencionar que Movistar ganó los dos primeros lugares del #DataJam de la CRC con propuestas innovadoras en acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y portabilidad móvil; éstos propuestos por colaboradores de la Compañía.

Big Data para el bien social

En Movistar el uso de los datos también está al servicio de la sociedad, contribuyendo de manera significativa con la Agenda 2030 y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Consciente del aporte de los datos para comprender y dar respuesta a emergencias sociales, en 2020 la compañía participó en el proyecto *COVID-19 Sistema de Inteligencia Epidemiológica (SISCOVID)* en alianza



con entidades como la Universidad de los Andes, y que tuvo como objetivo estudiar la dinámica del virus a través de modelos de simulación matemática y computacional apoyados por datos de movilidad (incluyendo datos MNO) y encuestas, para proporcionar evidencia para la toma de decisiones en 5 ciudades del país: Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena y Medellín.

También junto a LUCA, y el Centro de Pensamiento Estratégico Internacional -CEPEI-, se publicó un caso de análisis para comprender los procesos de movilización interna y externa durante y después de la avalancha

234%

Crecimiento de Big Data A/A

12.174.791

Transacciones durante el 2020 en LUCA ATP

ocurrida en la ciudad de Mocoa (Putumayo), en marzo de 2017, datos que se encuentran disponibles en la plataforma **www.datarepública.org**.

Smart Agro, agricultura sostenible, responsable e innovadora

Movistar tiene el compromiso pleno de aportar a la consecución de la Agenda 2030, y conscientes de la contribución de la tecnología en el desarrollo de una agricultura sostenible, en 2018 se puso en marcha el proyecto Smart Agro, de la mano con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura -FAO-. El objetivo del proyecto fue mejorar los procesos de riego y el control de químicos en

los cultivos, a través del Internet de la Cosas y la analítica de datos y, con ello, hacer más efectivos los procesos agrícolas y brindar mayores beneficios para los agricultores. Tras dos años de implementación y el desarrollo de tres pilotos en Boyacá, Santander y Nariño, en 2020 se finalizó la alianza con la FAO.

Los resultados obtenidos en el ciclo productivo del segundo piloto (Tablón de Gómez, Santander), demostraron el

aumento en la producción de más de 400 kg/ha, comparado con un cultivo desarrollado de forma tradicional, lo que supuso un aumento de la rentabilidad del 40% a entre el 63% y 67%. Por su parte, en el caso del primer y segundo piloto, se generó un beneficio para el 25% de los productores.

IoT, Internet de las cosas

Por sexto año consecutivo, la Compañía fue reconocida como líder en el cuadrante

El objetivo del proyecto fue mejorar los procesos de riego y el control de químicos en los cultivos, a través del Internet de la Cosas y la analítica de datos y, con ello, hacer más efectivos los procesos agrícolas y brindar mayores beneficios para los agricultores.



mágico de Gartner Servicios de IoT Gestionado a nivel mundial. Lo anterior debido a que desde la vertical IoT, Movistar trabajó continuamente para estar a la vanguardia de las necesidades los clientes y ofrecer las soluciones más innovadoras del mercado. Durante 2020, la Empresa continuó trabajando en la habilitación de las redes IoT para Narrow Band y LTE-M sobre su red móvil, ampliando la huella en ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali entre otros.

Igualmente, Movistar contribuyó en la gestión de la transformación digital en la educación a través de proyectos de conectividad, eficiencia energética o Smart Agro, entre otros, generando un ingreso sobresaliente para el segmento. La Compañía también acompañó al sector Banca con las soluciones de IoT generando beneficios en los clientes y contribuyendo en la transformación digital.

Así mismo, Movistar y Wayra conmemoraron el primer aniversario

del Laboratorio de Internet de las cosas -Hub de CEmprende para el emprendimiento lanzado en 2019- con el IoTDay. Este encuentro virtual congregó la industria de Internet de las Cosas en el que participaron representantes del ecosistema emprendedor, del Gobierno y la academia con más de 200 asistentes a los workshops y a las ponencias de aliados como Quectel, Hubspot, Universidad del Rosario y Oracle.

Cloud

Las soluciones Cloud permiten comprender los servicios de almacenamiento en la nube, así como la disposición de soluciones para la autogestión de negocios, que integran herramientas para asegurar la conectividad, las comunicaciones, o la gestión de equipos de trabajo, entre otros.

En 2020, el portafolio de soluciones Cloud de la compañía integró 15 productos y servicios, y uno de los sectores beneficiados fue el de banca,

a través de dos proyectos. El primero brindó una solución de integración para comunicaciones unificadas basada en extensiones, Contact Center, grabación de llamadas, tarificación y un modelo de gobierno transformacional. El segundo, el diseño, implementación y operación de servicios de UCaaS.

Gracias a la gestión de estos servicios, en junio de 2020 a la Compañía le fue renovada la Gold Membership de Microsoft, fue recertificada en ISO 27001 para el Data Center, recibió las 4 certificaciones de Microsoft Azure: 2 Azure Administrator, Azure Architect Technologies y Azure Architect Design, y la ampliación de los alcances de la certificación de calidad ISO 9001 para el área de Data Center.

Seguridad digital

En un año donde la seguridad digital se puso a prueba, Movistar continuó consolidándose como una de las compañías más representativas en servicios de seguridad digital. Gracias a

En un año donde la seguridad digital se puso a prueba, Movistar continuó consolidándose como una de las compañías más representativas en servicios de seguridad digital.



En el 2020, Movistar consolidó su gestión de la innovación con un Sistema que tiene como objetivo la construcción de un ecosistema integral iniciando por sus colaboradores y colaboradoras.

la gestión de estos servicios, Movistar fue recertificada en ISO 27001 para su Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), y en Check Point 8 para el Certified Security Administrator R80, y 4 para Check Point Certified Expert.

En 2020, el portafolio en seguridad digital se amplió significativamente con los productos y servicios digitales diseñados en materia de ciberseguridad, y finalizado el año la Compañía contaba con cerca de 20 soluciones en este segmento.

Sistema de Gestión de la Innovación

En el 2020, Movistar consolidó su gestión de la innovación con un Sistema que tiene como objetivo la construcción de un ecosistema integral iniciando por sus colaboradores y colaboradoras -a través del intraemprendimiento-, y que se fortalece con la participación de la academia, las administraciones públicas, el sector privado y los gremios o asociaciones, con el objetivo de generar sinergias que permitan la transferencia de conocimiento, la solución de retos y la generación de espacios que dinamicen la innovación en los entornos productivos

Bajo esta iniciativa, se han estrechado alianzas con el CESA, la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad del Rosario y la Universidad Santo Tomás, con la construcción de retos de cara a la mejora de la experiencia de sus clientes y retos para la construcción de sociedad desde el Desarrollo Sostenible.

Otros aliados claves para el fortalecimiento del ecosistema también han sido la ANDI, el DNP, la Alcaldía Mayor de Bogotá y su Secretaría de

Desarrollo Económico, o INNpulsa -desde sus programas de movilización del ecosistema emprendedor como CEmprende y HéroesFest-.

Así mismo, empresas privadas también abrieron sus puertas a la Compañía para poner la tecnología como habilitador para la resolución de retos para el beneficio de la comunidad y la apertura de espacios de conversación para la construcción de conocimiento.

Gracias a esta gestión, por primera vez Telefónica Movistar ingresó al Top 10 en el Ranking de Innovación organizado por la ANDI y la Revista Dinero, ganando 14 puestos respecto a la versión 2019 del ranking y posicionándose como una de las empresas más innovadoras del país. Adicionalmente, el Pacto Global Red Colombia premió el diseño de este Sistema como la mejor práctica del sector privado respecto al ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles, en el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible; y el Sistema de Gestión de la Innovación fue certificado por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá e Icontec con el Sello de Buenas Prácticas de Innovación por un periodo de dos años. Este sello reconoce que el Sistema se encuentra en un nivel avanzado con un puntaje de 98,9/100 y destaca el compromiso de la Alta Dirección en la búsqueda permanente y apoyo a la disrupción.

Intraemprendimiento

Conscientes de que la mejor fuente de innovación son los colaboradores y colaboradoras de la Compañía, la apuesta por el intraemprendimiento

Movistar ingresó al Top 10 en el Ranking de Innovación organizado por la ANDI y la Revista Dinero, ganando 14 puestos respecto a la versión 2019 del ranking y posicionándose como una de las empresas más innovadoras del país.



gestó dos *Innovation_call* cuyos retos principales fueron la reducción del churn y nuevas estrategias para potenciar el negocio de Movistar Empresas. Estas convocatorias dejaron cuatro proyectos con viabilidad, que además apalancan desde la innovación interna la operación.

Asimismo, se realizaron dos hackatones virtuales: la primera de con el objetivo de encontrar ideas que desde la digitalización mitigaran los impactos de la COVID-19 en cuatro frentes, a saber, salud y seguridad en el trabajo, servicio técnico, experiencia cliente y sostenibilidad. Y la segunda, buscando potenciales ideas para dar respuesta al Sandbox Regulatorio propuesto por el MinTIC, que implica la flexibilización de la normatividad a proyectos de innovación.

Wayra

En el 2020 Wayra Colombia, integrada a Wayra Hispam, continuó siendo uno de los principales actores y dinamizadores del ecosistema, buscando llevar Innovación Abierta a Movistar mediante su modelo de Fondo de Inversión Corporativa.

Unida a las operaciones de Argentina, Chile, México y Perú y consolidando

El año anterior cerró con 25 empresas Wayra trabajando de la mano con Telefónica Movistar Colombia, de las cuales 23 le generan ingresos o ahorros.

Wayra Hispam, la marca conjunta tiene como estrategia fundamental buscar el impacto regional de cada uno de los portafolios locales y llevarle a Movistar innovación que sea replicable y escalable en las diferentes operaciones de Hispanoamérica.

La estrategia de inversión se concentró en vincular al portafolio empresas que tuvieran encaje directo con Movistar, tanto a nivel local -Colombia- como a nivel regional -Hispam-, como proveedores de servicios o productos digitales para la operación, o como parte del catálogo que la operadora ofrece a sus clientes.

Como resultado de lo anterior, Wayra Hispam, incluyó ocho compañías al portafolio con soluciones innovadoras que son de interés para las diferentes operaciones de Telefónica Hispanoamérica (Kriptos, Rebus, Vozy, UnDosTres, Vu Security, Sirena, Omnix, Pampumba), dos de ellas de origen colombiano (Rebus y Vozy), las cuales además ya se encuentran trabajando con la organización en el país.

Además, invirtió a través de vehículos locales y globales US\$640 mil en los ocho emprendimientos mencionados, siendo la inversión en Vozy (US\$60 mil) desembolsada desde el vehículo de Wayra Colombia. De igual manera, la inversión de terceros en el portafolio regional superó los US\$66 millones de dólares, donde el 22% de este monto fue destinado para dos compañías del portafolio colombiano: ADDI (US\$15 M) y TiendAPP (US\$180 mil).

En cuanto a la innovación generada a la operación, por compañías invertidas por Wayra, el año anterior cerró con 25 empresas Wayra trabajando de la mano con Telefónica Movistar Colombia, de las cuales 23 le generan ingresos o ahorros, ya sea fortaleciendo el portafolio de productos digitales que Movistar ofrece a sus clientes o entregando nuevas soluciones tecnológicas que le ayudan a la operadora a hacer más eficientes sus procesos internos. Esto significa un crecimiento del 14% con respecto al 2019, año en el que 22 empresas Wayra trabajaban con Telefónica Movistar Colombia.

Empresas invertidas	58
Empresas activas en portafolio	20
Empleos directos generados	1.124
Inversión de Wayra Histórica	+ COP \$ 9.218 M
Inversión de terceros histórica	+ COP \$123.933 M
Ventas del último año de empresas activas	+ COP \$31.026 M





7.4.3. Reconectamos siendo responsables con nuestros proveedores



(GRI 102-9)

Como lo definen los Principios de Negocio Responsable de la Compañía, los productos y servicios que se ofrecen al cliente son siempre el resultado de una relación mutuamente provechosa con los socios comerciales y proveedores. Por esto, la Compañía trabaja junto con sus proveedores para alcanzar elevados estándares.

La cadena de suministro se compone de cuatro plataformas: 1) Activos físicos, es decir, las redes de telecomunicaciones, los data centers, los Centros de Experiencia

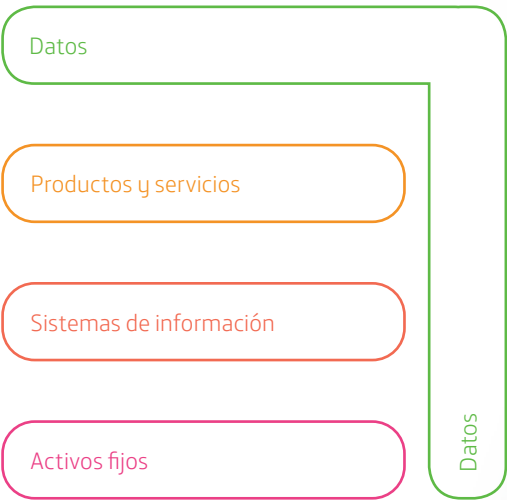
y en general, todos los recursos físicos mediante los cuales la Compañía conecta y atiende a los clientes; 2) Sistemas de información: sistemas de soporte operacional y comercial que, ligados a las capacidades de almacenamiento y procesamiento, permiten generar un alto nivel de datos e información; 3) Productos y servicios: es el portafolio de productos y servicios digitales que la Compañía ofrece a sus clientes; 4) Conocimiento del cliente: la plataforma de Big Data e Inteligencia Artificial que se alimenta de los datos de las tres plataformas anteriores.

Los productos y servicios que se ofrecen al cliente son siempre el resultado de una relación mutuamente provechosa con los socios comerciales y proveedores.

Cadena de suministro



Plataformas



Datos relevantes de la cadena de suministro

(GRI 204-1)

En 2020 el 87% de los valores adjudicados fue a empresas constituidas en Colombia. De éstas, el 52,1% son de servicios y obras, el 18,3% de infraestructura y redes, el 14,1% de soluciones B2B/B2C, el 7,3% de Mobility, 7% de Sistemas de Información y 1,2% de publicidad y marketing.

PROVEEDORES

Extranjero	292
Local ⁴	1.742
Total	2.034

Hacen parte del Modelo de Aliados 45 empresas, de las cuales cinco de ellas corresponden a Agentes Comerciales. Los Aliados son proveedores que tienen relación directa con el cliente, como lo son el equipo de instaladores y el de atención al cliente (centros de experiencia, Call center, entre otros). Estos Aliados, a cierre de 2020, contaban con una planta de 15.625 empleados(as).

Adicionalmente, se celebraron 199 contratos nuevos y 59 modificaciones a contratos ámbito NO SAC (al margen del Modelo de Compras).

199

contratos nuevos

Número de Proveedores nuevos constituidos en Colombia

AÑO	CANTIDAD
2018	142
2019	210
2020	170

⁴ "Locales" corresponde a empresas ubicadas en Colombia.





[Ver Política](#)

Sostenibilidad en la cadena de suministro

La Sostenibilidad se ha convertido en una palanca indispensable para operar, y en este marco, la Compañía cuenta con una Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro basada en normas internacionales como, por ejemplo, los Principios Rectores de Empresas y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, Directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y criterios ISO (*International Standards Organization*), entre otras.

A partir de esta Política, todos los proveedores y aliados están obligados a cumplir con criterios mínimos de responsabilidad que deben también trasladar a su propia cadena de valor, y que incorporan asuntos de cumplimiento de ley, éticos y responsables, sociales, ambientales, de privacidad y seguridad, y en este contexto extraordinario, también acciones para enfrentar la pandemia de la COVID-19 frente a sus diferentes grupos de interés.



MEDIOAMBIENTALES

- Cumplimiento de la ley
- Ciclo de vida y actuación preventiva
- Política ambiental
- Gestión ambiental
- Residuos
- Plásticos de un solo uso
- Eco Rating
- Sustancias peligrosas y productos químicos
- Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas
- Gases refrigerantes
- Formación ambiental

PRIVACIDAD

- Privacidad y confidencialidad

SOCIALES

- Relación laboral
- Horario de trabajo
- Salarios
- Violencia y acoso en el trabajo
- Trabajo forzado y tráfico de personas
- Trabajo infantil y de personas jóvenes
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Diversidad, inclusión y NO discriminación
- Minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo

RESPECTO POR LA LEY

- Cumplimiento de la ley

ÉTICOS

- Anticorrupción
- Conflictos de interés
- Derechos Humanos

Todas nuestras actuaciones se basan en los

Principios de **Negocio Responsable** de Telefónica

INTEGRIDAD > **COMPROMISO** > **TRANSPARENCIA**

Para la Compañía es relevante conocer y gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales directos y de la cadena de valor, por lo que proporcionar herramientas a los proveedores, clientes, emprendedores etc., en estos asuntos, permite fortalecer los lazos de confianza

y ampliar la red de embajadores de Negocio Responsable. Disminución del Lead Time de despliegue.

Permite entregar productos a nuestros clientes en menor tiempo y con mejor calidad (paso de 7 a 3 días).

Escuela Cadena de Valor

En 2018, Telefónica Movistar inició la Escuela de Proveedores con el módulo **Programa de Negocios Competitivos para mipymes, en alianza con el Global Reporting Initiative (GRI)**, que tenía como objetivo contribuir a una mejor integración de las mipymes a una Cadena Global de Valor a través de informes de sostenibilidad con contenidos específicos sectoriales. Este programa se desarrolla en Colombia, Ghana, Indonesia, Perú, Sudáfrica y Vietnam.

Con los roles de Empresa Ancla y Socios Implementadores, en la primera edición

la Compañía formó en Estándares GRI a 10 proveedores. En el año 2020, en el marco de la iniciativa Creación Sostenible de Valor e impulsando el compromiso del Plan de Negocio Responsable, se amplió el alcance de cadena de suministro a cadena de valor, lanzando la **Escuela de Cadena de Valor** en la que se formaron 24 empresas. En esta Escuela se presentó también a las empresas participantes la posibilidad de adoptar la condición de Sociedad BIC, considerando que los Estándares GRI se encuentran avalados por la Superintendencia de Sociedades para adoptar la condición.

Diagnóstico y planes de acción

En el marco de la iniciativa estratégica Creación Sostenible de Valor/ Sostenibilidad por Diseño, y con el objetivo de fortalecer aún más la relación con los proveedores y aliados mediante un mejor conocimiento de su

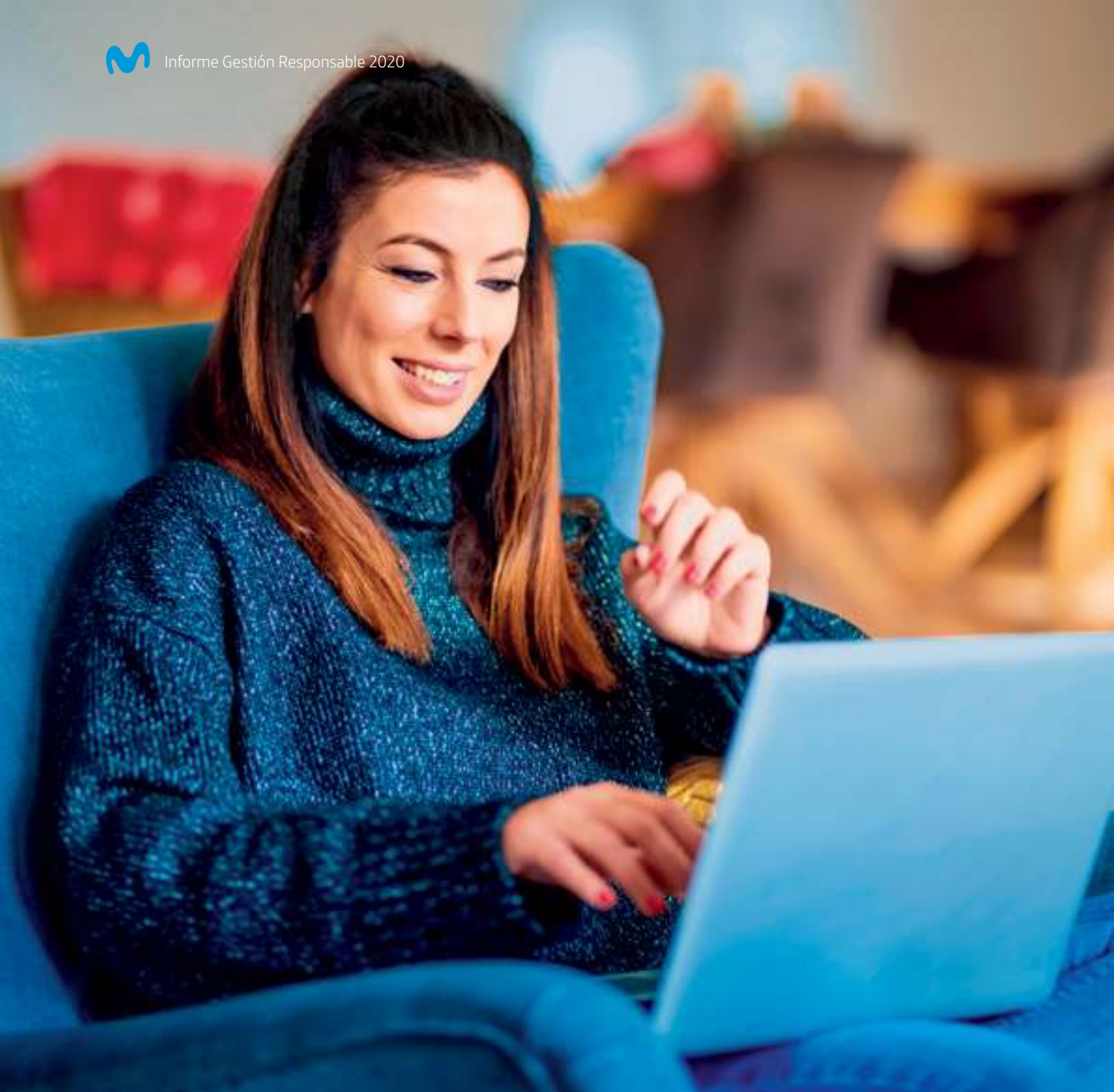
gestión en sostenibilidad, y buscando acompañarlos en la implementación de estos criterios, se adelantó un piloto para valorar la gestión de sus organizaciones en esta materia. En el mismo participaron 48% de los aliados, aportando información, a través de una encuesta, sobre la gestión de los criterios incorporados en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Posterior al análisis de la información, las empresas entraron a una fase en la que se acordaron planes de acción de la gestión de sostenibilidad, para asegurar que en los dos lados de la relación estos asuntos se gestionen de manera adecuada, correcta y suficiente.

Reconocimientos a la gestión sostenible

Desde el eje de clientes de la iniciativa Creación Sostenible de Valor, en 2020 se diseñó e implementó un plan de trabajo con Aliados que tenía como objetivo fortalecer la atención

Se amplió el alcance de cadena de suministro a cadena de valor, lanzando la Escuela de Cadena de Valor en la que se formaron 24 empresas.





y satisfacción de los clientes. Para lograrlo, se diseñaron 4 módulos de formación sobre pautas de atención y buena conducta en el relacionamiento con los clientes, logrando que más del 90% de los técnicos aprobaran estos cursos en la plataforma Elige Aprender. Igualmente, 128 técnicos fueron reconocidos en el marco de dos eventos de reconocimiento por su buen desempeño durante los primeros meses de contingencia sanitaria, y su contribución a la satisfacción de los clientes con los productos y servicios fijos e Internet de la Compañía.

Derechos Humanos en Workshop

En 2020 se continuó fortaleciendo la capacidad de los proveedores de la Compañía para que gestionen los asuntos de Derechos Humanos en sus actividades. A través de un Workshop que se realizó con 28 Aliados, se brindaron insumos para que elaboraran sus propios compromisos con el respeto de los DDHH (como antesala a la formulación de una política propia en la materia). Igualmente, gracias a la iniciativa Creación Sostenible de Valor/ Sostenibilidad por Diseño, se logró que

128 técnicos fueron reconocidos en el marco de dos eventos de reconocimiento por su buen desempeño.

los proveedores identificaron su nivel de adopción de la debida diligencia y diseñaron planes de trabajo para poner en marcha sus propios procesos.

Sostenibilidad desde la compra

Para la integración de los criterios mínimos de Negocio Responsable

La Compañía se apoya en EcoVadis para evaluar el nivel de desempeño en Sostenibilidad de los proveedores de alto riesgo.

en el proceso de contratación de bienes y servicios, la Compañía se apoya en EcoVadis para evaluar el nivel de desempeño en Sostenibilidad de los proveedores de alto riesgo. EcoVadis valora 21 criterios, divididos en los siguientes 4 bloques: éticos, sociales, ambientales y gestión de su cadena de suministro.

Con el fin de facilitar la consulta de la evaluación de EcoVadis para el comprador, está integrado EcoVadis con nuestro Sistema de Compras.

Así mismo, en las compras se han incorporado los principios de eficiencia energética en las principales compras de productos y servicios que demanden consumos energéticos (electricidad y combustibles) y que de manera directa o indirecta puedan generar emisiones de CO².

Proveedores sociales

Vale la pena resaltar que el modelo de Gestión Sostenible de la Cadena de Suministro impulsa la contratación de bienes y servicios a proveedores sociales.

- Organizaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones, reconocidas como tal por la legislación vigente y que dentro de su misión recojan como objetivo el fomentar la inclusión al mercado de trabajo de personas en riesgo de exclusión social.
- Entidades reconocidas legalmente a nivel local como empresas que promueven la inserción laboral de este colectivo de personas y que estén sujetas a un tratamiento jurídico específico en el país.

Auditorías

En lo corrido del 2020 se realizaron cuatro tipos de auditorías a las empresas que hacen parte del modelo de aliados:

1 Obligaciones Laborales: son auditorías administrativas en las que de manera mensual se valida el cumplimiento de obligaciones laborales tales como nómina, seguridad social, cesantías, intereses de cesantías, prima, liquidación final de prestaciones sociales, accidentalidad (Aliados que realizan actividades de alto riesgo).

2 Locales: corresponden a auditorías de campo en las que se validan los siguientes aspectos:

Recursos Humanos:

- ✓ Selección
- ✓ Formación
- ✓ Contratación y Subcontratación
- ✓ Carnetización y Dotación
- ✓ Obligaciones Laborales
- ✓ Responsabilidad Social Corporativa

Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Planear - gestión integral del SG-SST
- ✓ Planear - gestión de recursos del SG-SST
- ✓ Hacer - gestión de peligros y riesgos
- ✓ Hacer - gestión de la salud
- ✓ Hacer - gestión de amenazas
- ✓ Verificar - gestión de eventos de origen laboral
- ✓ Verificar - gestión y resultados del SG-SST
- ✓ Gestión con subcontratistas
- ✓ Seguridad vial

Bajo esta modalidad, en el 2020 se realizaron tres auditorías teniendo en cuenta la contingencia por la COVID-19.

3 Virtuales (COVID-19): teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y con la intención de seguir aportando a la mejora continua de los Aliados, se implementó un proceso de validación de los mecanismos de prevención en las empresas aliadas, así como el cumplimiento de la normatividad que el Gobierno Nacional ha dispuesto para el manejo de esta contingencia.

Se realizaron 16 auditorías de manera virtual y se evaluaron los siguientes aspectos:

- ✓ Resoluciones, circulares y decretos asociados a la COVID-19
- ✓ Obligaciones laborales
- ✓ Contratación y subcontratación
- ✓ Medidas de seguridad para los trabajadores
- ✓ Prevención y manejo de situaciones de contagio
- ✓ Actuación en caso de presentar síntomas compatibles a la COVID-19

4 Globales: este es un modelo de auditoría que se coordina a través de un proveedor externo en donde se valora:

- ✓ Principios de negocio
- ✓ Proceso de reclutamiento / selección
- ✓ Proceso de inducción / capacitación / clima y bienestar
- ✓ Proceso de vinculación y administración de personal
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Proceso de subcontratación
- ✓ Política del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG -SST)
- ✓ Planificación (SG -SST)
- ✓ Implementación y operación del SG -SST
- ✓ Control operacional - medicina laboral y preventiva
- ✓ Control operacional - higiene y seguridad industrial
- ✓ Control de emergencias
- ✓ Verificación
- ✓ Gestión en la evaluación y control de la accidentalidad
- ✓ Gestión con subcontratistas
- ✓ Seguridad vial
- ✓ Riesgo eléctrico
- ✓ Sistema de gestión ambiental
- ✓ Gestión de residuos (se comprobará mediante visita a instalaciones y control documental de los residuos)
- ✓ Vertidos contaminantes
- ✓ Consumo de materiales y recursos
- ✓ Emisiones a la atmósfera y cambio climático
- ✓ Ruido
- ✓ Otros impactos ambientales

En el 2020 se realizaron ocho auditorías de manera virtual.

Adicional a estos cuatro focos de auditoría, desde el Sistema de Gestión Ambiental se realizó una auditoría ambiental que se encuentra más detallada en otro aparte del presente Informe.

Operador Económico Autorizado

La Compañía entregó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN los soportes correspondientes a los requisitos de calificación OEA. De igual forma, dio respuesta oportuna a los requerimientos de información adicional. En 2021 la Autoridad Competente iniciaría el proceso de Auditoría.



7.4.4. Reconnectamos motivando al mejor talento

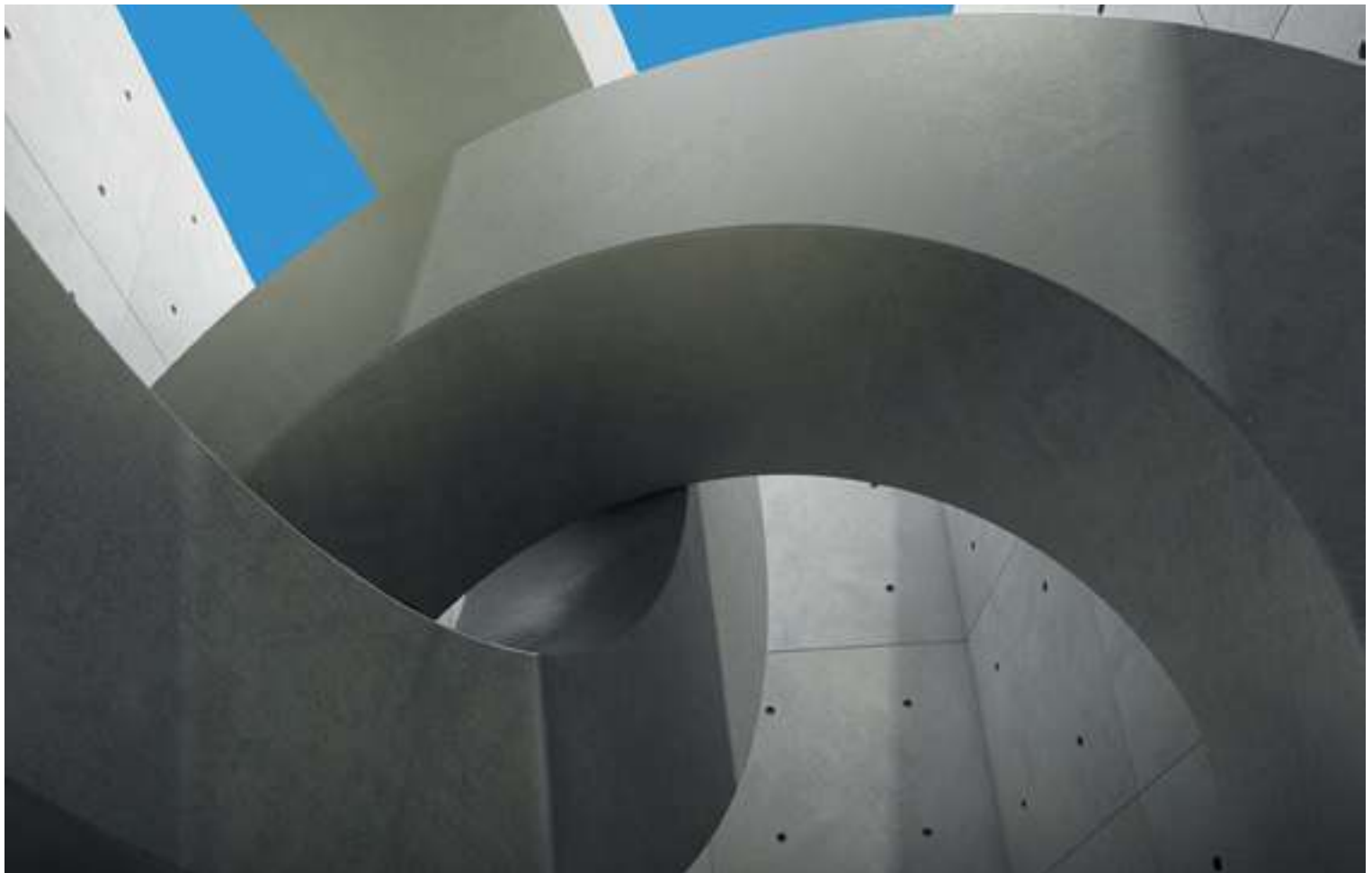
El 2020 fue un año sin precedentes en la historia reciente. Toda la sociedad se vio enfrentada a desafíos desconocidos, y las empresas no podían ser la excepción, ya que vivieron situaciones completamente nuevas e inesperadas, para las que nada estaba ensayado ni previsto. De ellas, una de las más disruptivas fue el sacrificio del encuentro personal o de la cercanía física entre equipos y colegas. Sin embargo, cada una de las personas que trabaja en Telefónica Movistar demostró una capacidad sobresaliente de adaptación a las nuevas circunstancias y modalidades de trabajo.

La Compañía fue una de las primeras empresas en Colombia en activar el protocolo de trabajo en casa. Así, desde el 12 de marzo activó un plan de contingencia con el fin de garantizar la seguridad de colaboradores, colaboradoras y aliados, logrando de manera inmediata que el 95% de la plantilla a nivel nacional trabajara, entre marzo y abril, de manera

remota y que hasta diciembre el 52% continuaron bajo esta modalidad. En la misma línea, se logró que más de 450 asesores de tiendas físicas teletrabajando, migrando a atención remota el 90% de los asesores de televentas y diseñando un protocolo de atención para que los equipos técnicos pudieran continuar operando y prestando los servicios de instalación y mantenimiento.

Las telecomunicaciones y la transformación digital se han convertido en la columna vertebral en las sociedades contemporáneas, y Telefónica Movistar está convencida de que esa transformación digital requiere el mejor talento humano. Para esto, la Compañía trabaja día a día en asegurar perfiles diversos en la plantilla e implantar una cultura de trabajo inclusiva que permita poner en valor la diferencia y el talento de cada uno de los colaboradores y colaboradoras. En este sentido, ha diseñado iniciativas encaminadas a fomentar la inclusión, atrayendo y reteniendo profesionales de alto potencial, impulsando la innovación y la productividad en sus procesos con el objetivo de empatizar con sus clientes, comprender sus necesidades e innovar para satisfacerlas.

La Compañía fue una de las primeras empresas en Colombia en activar el protocolo de trabajo en casa.

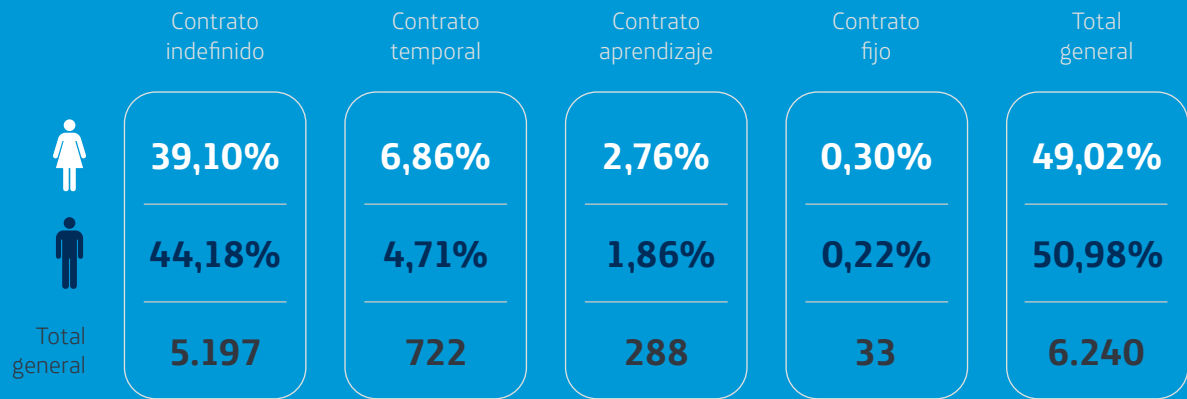




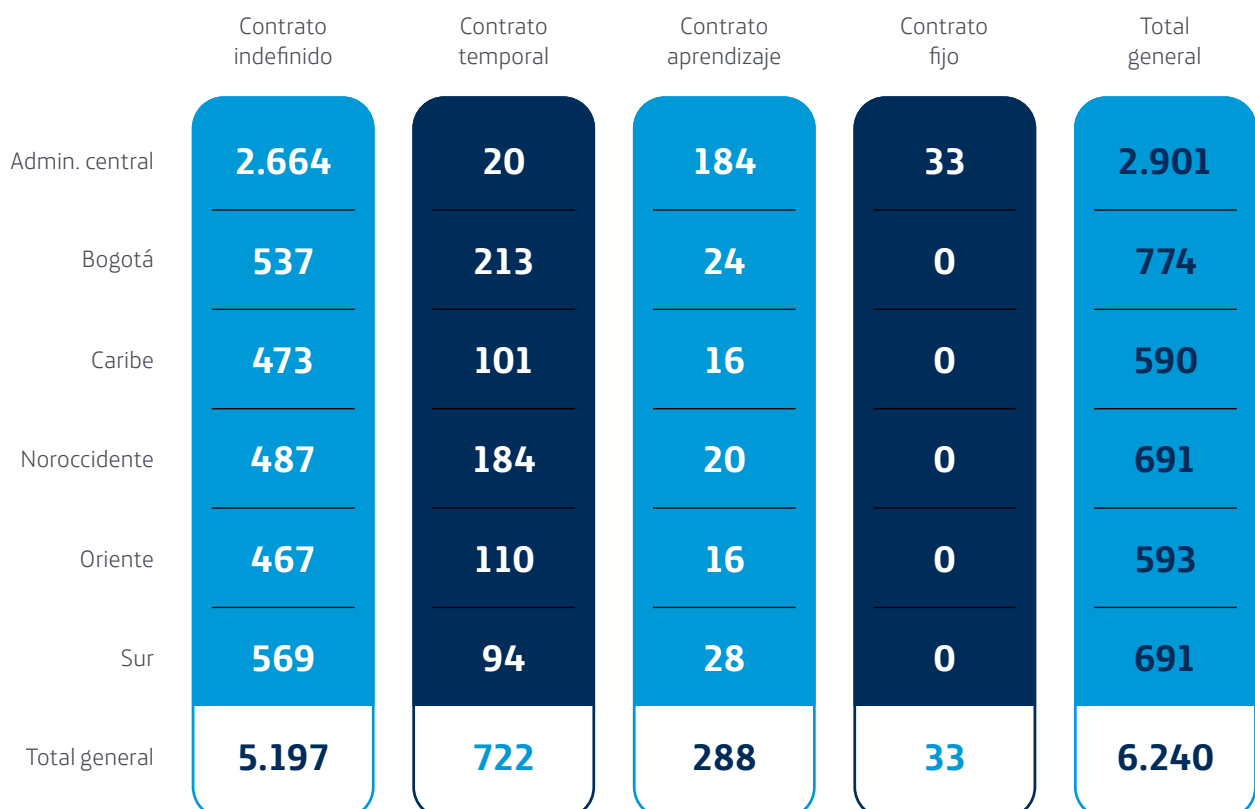
Grandes cifras

Composición de la plantilla
por contrato laboral y género

(GRI 102-8)

Composición de la plantilla
por contrato laboral y región

(GRI 102-8)





Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
44,94	52,61	2,44



Mujeres	Hombres
46,52%	53,48%



Región	Cantidad	Tasa
Admin. central	(161)	28,05%
Bogotá	(176)	30,66%
Caribe	(52)	9,06%
Noroccidente	(74)	12,89%
Oriente	(50)	8,71%
Sur	(61)	10,63%

Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante 2020, por grupo de edad, sexo y región

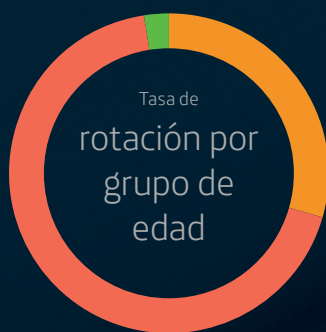
(GRI 401-1)



	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL	
Admin. central	34	21,12%	28	17,39%	2	1,24%	64	39,75%
Bogotá	35	19,89%	50	28,41%	2	1,14%	87	49,43%
Caribe	14	26,92%	11	21,15%	1	1,92%	26	50,00%
Noroccidente	21	28,38%	18	24,32%	0	0,00%	39	52,70%
Oriente	15	30,00%	11	22,00%	0	0,00%	26	52,00%
Sur	10	16,39%	15	24,59%	0	0,00%	25	40,98%
Total general	129	22,47%	133	23,17%	5	0,87%	267	46,52%



	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL	
Admin. central	46	28,57%	49	30,43%	2	1,24%	97	60,25%
Bogotá	35	19,89%	50	28,41%	4	2,27%	89	50,57%
Caribe	13	25,00%	12	23,08%	1	1,92%	26	50,00%
Noroccidente	13	17,57%	21	28,38%	1	1,35%	35	47,30%
Oriente	11	22,00%	13	26,00%	0	0,00%	24	48,00%
Sur	11	18,03%	24	39,34%	1	1,64%	36	59,02%
Total general	129	22,47%	169	29,44%	9	1,57%	307	53,48%



Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
29,46	68,14	2,4



Mujeres	Hombres
46,04%	53,96%



Región	Número	Tasa de rotación
Admin. central	(201)	37,02%
Bogotá	(82)	15,10%
Caribe	(52)	9,58%
Noroccidente	(95)	17,50%
Oriente	(50)	9,21%
Sur	(63)	11,60%

Número total y la tasa de rotación de personal durante 2020, por grupo de edad, sexo y región

10,30%
Índice de Rotación año 2020



(GRI 401-1)



	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL	
Admin. central	23	11,44%	53	26,37%	2	1,00%	78	38,81%
Bogotá	21	25,61%	23	28,05%	0	0,00%	44	53,66%
Caribe	10	19,23%	20	38,46%	1	1,92%	31	59,62%
Noroccidente	15	15,79%	30	31,58%	1	1,05%	46	48,42%
Oriente	10	20,00%	12	24,00%	0	0,00%	22	44,00%
Sur	6	9,52%	23	36,51%	0	0,00%	29	46,03%
Total general	85	15,65%	161	29,65%	4	0,74%	250	46,04%



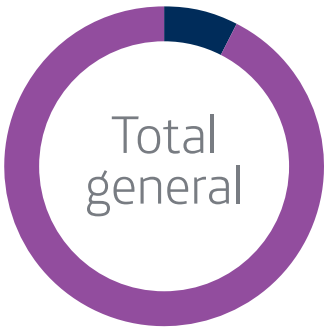
	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL	
Admin. central	31	15,42%	89	44,28%	3	1,49%	123	61,19%
Bogotá	13	15,85%	24	29,27%	1	1,22%	38	46,34%
Caribe	4	7,69%	17	32,69%	0	0,00%	21	40,38%
Noroccidente	12	12,63%	35	36,84%	2	2,11%	49	51,58%
Oriente	6	12,00%	20	40,00%	2	4,00%	28	56,00%
Sur	9	14,29%	24	38,10%	1	1,59%	34	53,97%
Total general	75	13,81%	209	38,49%	9	1,66%	293	53,96%

Porcentaje de los empleados desglosado por categoría profesional y edad

(GRI 405-1)

	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Total
Mando medio	0,02%	2,74%	0,35%	3,11%
Resto planilla	14,04%	29,60%	2,34%	45,98%
Total general	14,06%	32,34%	2,69%	49,09%

	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Total
Mando medio	0,02%	3,64%	0,89%	4,54%
Resto planilla	11,03%	31,21%	4,12%	46,37%
Total general	11,05%	34,85%	5,01%	50,91%



Mando medio	7,65%
Resto planilla	92,35%
Total general	100,00%

*No incluye Mandos Directivos



Impulsando la Diversidad

La diversidad y la inclusión forman parte de la identidad de Telefónica Movistar, y son consideradas como palancas clave en el proceso de transformación. En este sentido, la Compañía cree firmemente que una efectiva gestión de la diversidad, además de responder a principios de justicia social, ofrece importantes ventajas para el negocio.

Para Movistar, la diversidad es una fuente de valor y competitividad. Por eso, se ha trazado el objetivo de contar en su equipo con personas de diferente cultura, género, orientación sexual, raza, generación, capacidades, perfiles, etc. y más allá de todo esto, con diversidad de pensamiento, asegurando además espacios seguros de trabajo para cada quien. La relevancia que se le otorga queda plasmada en uno de los compromisos del Plan de Negocio Responsable de Compañía, donde se aborda el tema desde cuatro ejes: Equidad de Género, Discapacidad, Jóvenes y Comunidad LGBTI+.

Equidad de género

En su apuesta por la equidad, y comprometida con el cierre de la brecha de género, Telefónica Movistar tiene como objetivo prioritario que cada vez sean más las mujeres en posiciones de liderazgo en la organización. Se trata de un asunto de Compañía, porque hay evidencia de que la diversidad genera valor interno, oportunidades de negocio y nuevas perspectivas. Además, la Empresa sabe lo que no se mide, no se gestiona, por lo que se ha propuesto indicadores claves para la gestión del talento femenino, especialmente en los roles de toma de decisiones.

Para el cierre de 2020, el 49% del total de la plantilla estaba compuesta por mujeres, así como el 43,3% de las posiciones que considera de liderazgo. En la misma línea, otra meta para 2020 consistió en que el 30% de los cargos directivos estuvieran ocupados por mujeres, buscando romper techos de cristal. Gracias al compromiso desde la Alta Dirección, la cifra se superó, alcanzando un 33,3%.

Ahora bien, además de la fijación de objetivos, también es clave la creación de los programas para alcanzarlos, de modo que no se queden en el papel. Dentro de ellos, se resaltan:

“Mujeres y líderes”: es un programa en el que pueden participar mujeres de todos los niveles de la organización, en sesiones de liderazgo personal y creación de su marca personal. En 2020 el programa llegó a 120 mujeres.

“Talentia”: es un programa que busca potenciar las habilidades de empoderamiento y autoconocimiento de mujeres con alto potencial de liderazgo. En 2020 tuvo su tercera edición, y llegó a 39 mujeres.

33,3%

Cargos directivos ocupados por mujeres al cierre del 2020



Estos programas hicieron merecedora a la organización del reconocimiento a la “Mejor Práctica Laboral en Colombia” por parte de la consultora Aequales.

Ahora bien, desafortunadamente, las violencias de género siguen siendo dramáticas y la contingencia provocada por la pandemia fue detonante de esta triste realidad. Conscientes de que ningún sector de la sociedad puede ser ajeno a este problema, Telefónica Movistar se sumó a la campaña #AisladasNoSolos y ‘Enciende una luz de esperanza’ de la Fundación AVON, a la que también se unió la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, llegando con mensajes y foros a más de 12.000 perfiles.

En la misma línea, en 2020 los Centros de Experiencia de Telefónica Movistar en Bogotá fueron designados como Espacios Seguros por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer. Los asesores y asesoras recibieron capacitación por parte de dicha entidad en los protocolos pertinentes para recibir a mujeres víctimas de violencias en tres acciones:



Brindar información sobre líneas de denuncia, líneas para recibir ayuda psicológica y líneas de atención por parte de la Secretaría.



Tomar datos sobre la víctima para hacerlos llegar a la Secretaría, para que sea la entidad la que se ponga en contacto con ella para gestionar su caso.



Dar aviso a la Policía en caso de que la vida de la víctima corra un riesgo inminente.

Este trabajo, que inició en el 2015 con el proceso de implementación efectiva del programa de Equidad de Género, ha generado una profunda transformación en la cultura organizacional y ha contribuido al cierre de brechas de género al interior de la organización.

Telefónica Movistar Colombia fue una de las dos primeras compañías del país -y la primera del sector telco- en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral Equipares otorgado por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

Gracias a todo lo anterior, Telefónica Movistar Colombia fue una de las dos primeras compañías del país -y la primera del sector telco- en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral Equipares otorgado por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. En este proceso, también se resaltaron de manera especial acciones como la Política de Diversidad, el Comité de Equidad, el Protocolo de acción en caso de acoso, el Canal de denuncia, los talleres de sensibilización con toda la organización, y los indicadores y métricas para la gestión del talento femenino.



Discapacidad

Con el objetivo de ser plenamente accesibles y contribuir activamente a la igualdad de oportunidades para los más vulnerables, incluyendo a las personas con discapacidad, Telefónica Movistar ha implementado diferentes herramientas, y ha actualizado procesos y procedimientos internos, buscando ofrecer a la población en condición de discapacidad de Colombia la posibilidad de acceder a empleo de calidad.

Por esto, Movistar continuó con la implementación del plan de trabajo diseñado en conjunto con la Fundación Arcángeles

en 2019, cuyo objetivo es integrar laboralmente a personas con discapacidad. Así mismo, la Compañía participó del lanzamiento de la Mesa de inclusión de Pacto Global Red Colombia, e inició su activa participación en este espacio.

En 2020, la Compañía contó con 15 personas en condiciones de discapacidad en las diferentes áreas, y realizó 6 sesiones de sensibilización, con el objetivo de brindar a los colaboradores y colaboradoras estrategias de integración e interacción con personas con algún tipo de discapacidad dentro de los equipos de trabajo.



Jóvenes

Telefónica Movistar busca impulsar el talento y rejuvenecer la plantilla, abriendo las puertas a jóvenes talentosos(as) menores de 30 años, aportándoles las herramientas y el apoyo necesario para que participen en la construcción de esta nueva era digital. Los programas para jóvenes les brindan la posibilidad de lograr una vinculación directa en la organización, y también les permiten participar en proyectos que los alienten a desarrollar diferentes formas de pensar e innovar en el ecosistema digital.

Talento Joven - Jóvenes

Profesionales: Con esta iniciativa se busca impulsar la vinculación de los(las) jóvenes graduados(as) de pregrado, ofreciendo un programa especial de contratación por un año para trabajar en proyectos en diversas áreas de la Compañía. Cuenta con un entorno que les permite desarrollarse profesionalmente, apoyándose en un plan específico, en un acompañamiento constante y en el asesoramiento en habilidades múltiples. Al finalizar el proyecto, en función del desempeño y el aprendizaje alcanzado

durante el programa, Telefónica Movistar podrá ofrecerle la oportunidad de incorporación a la Compañía.

Durante el 2020, más de 30 jóvenes se beneficiaron por actividades de formación que estuvieron enfocadas en 5 Dimensiones: autoconocimiento, impacto e influencia, gestión de proyectos, visión de negocio e innovación.

Taller Marca Personal

Tiene como objetivo explicar qué es la marca personal y cómo funciona para posicionarse adecuadamente como profesional en una compañía y en la mente de las personas.

Encargado(a): Gerencia
Desarrollo Organizacional
(Junio - Diciembre)

Charla Bienvenida

Este es un espacio de bienvenida en el que se entrega información relevante según su perfil, proyección profesional y posibilidades de carrera dentro de la Compañía.

Encargado(a): Selección
(Enero - Julio)

Taller Manejo del Tiempo

Tiene como objetivo la entrega de tips y herramientas que permitan priorizar y organizar eficientemente el tiempo.

Encargado(a): Gerencia
Desarrollo Organizacional
(Febrero - Agosto)

Café con Líderes

Este es un espacio en el cual los becarios podrán tener contacto con líderes de las diferentes Direcciones para conversar temas de interés y relacionados con su proyección profesional.

Encargado(a): Business Partners
(Marzo - Septiembre)

Taller Serfortel

Teniendo en cuenta la importancia del desarrollo y fortalecimiento de habilidades ofimáticas, se ofrecerá un taller de Serfortel enfocado a temas como: Excel, Teams, Power Point, entre otros.

Encargado(a): Gerencia
Desarrollo Organizacional
(Abril - Octubre)

Taller Entrevistas Exitosas

Tiene como objetivo preparar a los becarios para tener procesos de selección exitosos, teniendo en cuenta tips y consejos para cada etapa.

Encargado(a): Selección
(Mayo - Noviembre)

Talento Joven - Becarios (practicantes y aprendices

SENA): Movistar acompaña a los jóvenes que ocupan los cargos de practicantes y aprendices SENA con actividades mensuales en las que se potencia la construcción de la marca personal, el dominio de herramientas ofimáticas, el manejo del tiempo y las entrevistas exitosas, con el objetivo de que fortalezcan su perfil de cara al futuro profesional.

Durante el 2020, más de 120 jóvenes practicantes y aprendices SENA se beneficiaron y mejoraron sus competencias.

Talento Joven - Profesionales y analistas: Movistar acompaña a los jóvenes que ocupan los cargos de profesionales y analistas con el objetivo de fortalecer sus competencias profesionales.

Durante el 2020 más de 170 jóvenes fueron formados en temas de presentaciones efectivas y manejo del tiempo.

+120

Jóvenes practicantes y aprendices SENA se beneficiaron del programa Talento Joven

+170

jóvenes fueron formados en temas de presentaciones efectivas y manejo del tiempo

Comunidad LGBT

En 2020, el compromiso en la construcción de espacios de trabajo seguros, diversos e inclusivos para las personas LGBT se fortaleció con las actividades realizadas con el grupo interno Pride+, conformado también por personas aliadas de la diversidad. Gracias a ello, la Compañía recibió el reconocimiento del segundo lugar en el Ranking de Empresas Incluyentes organizado por la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia y el Centro Nacional de Consultoría. De igual forma, mediante su rol de liderazgo en la iniciativa Pride Connection Colombia, de la cual hizo parte por tercer año consecutivo, Telefónica Movistar sigue confirmando que la construcción de iniciativas mediante un trabajo conjunto y multiactor potencia los beneficios que se pueden obtener.

La Compañía recibió el reconocimiento del segundo lugar en el Ranking de Empresas Incluyentes.

Por otro lado, se lanzó la iniciativa Embajadores de Diversidad, la cual busca promover la gestión del conocimiento a través del aprovechamiento de las habilidades formativas de colaboradores expertos en diferentes temas, con el fin de brindarles una plataforma para que puedan transmitir sus conocimientos de la mejor forma posible y reconocer su aporte diferencial.

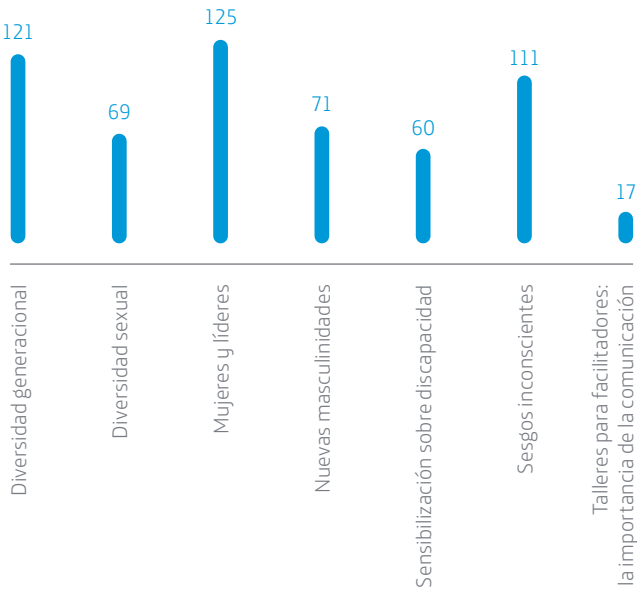
En 2020 se ejecutaron 44 talleres con 571 participantes logrando 150 horas de formación.



Embajadores de Diversidad



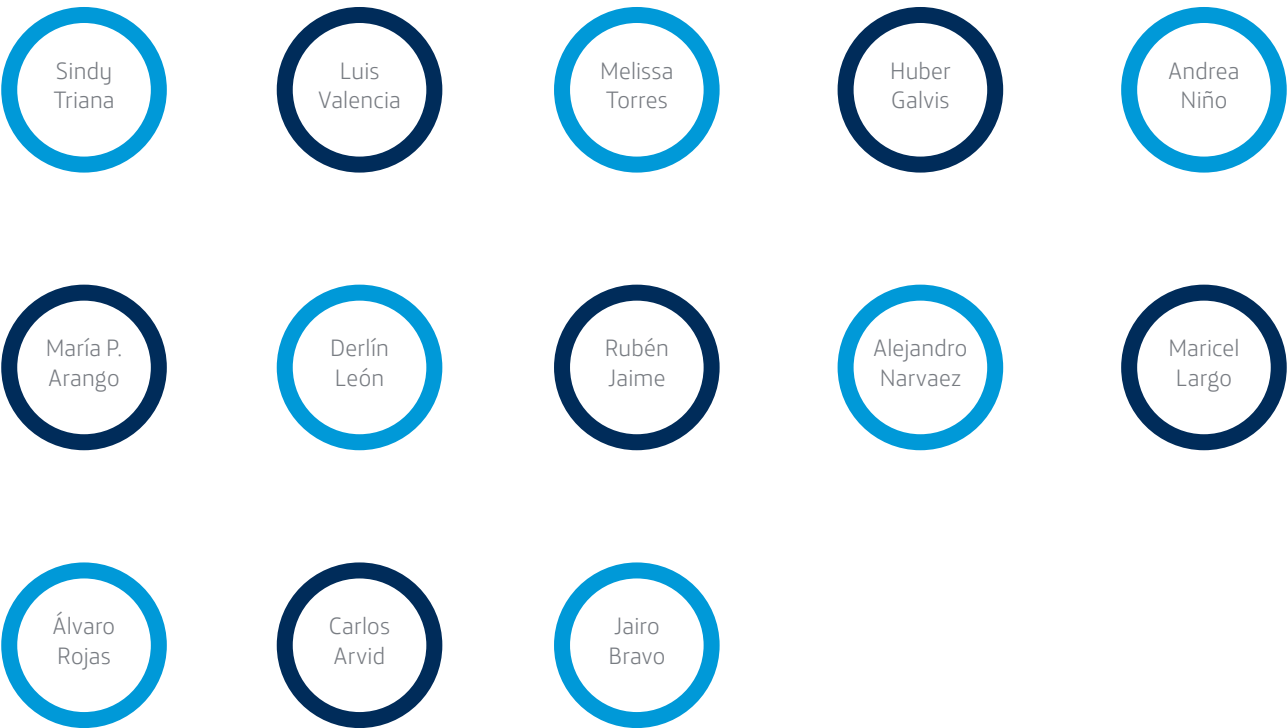
Detalle



Sesiones por tema

Diversidad generacional	6
Diversidad sexual	7
Mujeres y Líderes	11
Nuevas Masculinidades	5
Sensibilización sobre discapacidad	6
Sesgos Inconscientes	8
Taller para facilitadores: la importancia de la comunicación	1
Total general	44

Nuestros Embajadores



Bienestar y conciliación vida laboral y personal

Movistar apuesta por la conciliación de la vida personal y laboral como pieza clave para la retención y atracción de talento. Por eso, trabaja en nuevos modelos flexibles de organización del tiempo de trabajo, que incrementen el compromiso, la satisfacción y la productividad de sus equipos.

Apoyo en la emergencia de la COVID-19

En el marco de la situación originada por la COVID-19, Telefónica Movistar Colombia adoptó una serie de medidas con el fin de apoyar a las personas del equipo que se vieron afectadas directamente por el contagio del virus.

- ✓ Se hizo entrega de 49 mercados, adquiridos con recursos de donaciones de colaboradores y colaboradoras de la Compañía.
- ✓ Se puso a disposición de colaboradores y colaboradoras la plataforma IDOC3 para orientación médica virtual.
- ✓ Se activó un canal para el acompañamiento psicólogos expertos.
- ✓ Se enviaron en total 44 comunicados a los(as) líderes con el objetivo de que tuvieran conocimiento de la salud de sus subalternos de la manera más oportuna y la manera cómo manejar cada situación en particular.
- ✓ Teniendo en cuenta la coyuntura actual y la nueva modalidad de trabajo, se han reforzado, a través de comunicaciones, varios temas de interés como:
 - Desconexión digital y Gestión del tiempo
 - Corresponsabilidad familiar
 - Niños(as) y Adultos mayores

Conciliación de la vida laboral, familiar y personal

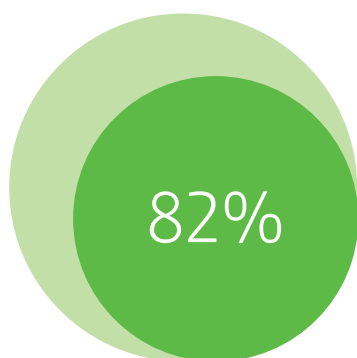
A través del programa de calidad Momentos Movistar y UNO, Telefónica Movistar busca contribuir a la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, procurando un equilibrio y compatibilidad en las diferentes facetas de la vida: empleo, familia, ocio y el tiempo personal. El concepto de corresponsabilidad 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, o de ascendientes u otras personas dependientes. Además, supone que tanto mujeres como hombres puedan balancear su tiempo entre el trabajo remunerado y al personal y doméstico, y disponer de tiempo propio.



Beneficios UNO

En 2020 el 82% de la plantilla redimió sus puntos en el Plan de Calidad de Vida Beneficios UNO

Programación general



De nuestros(as) colaboradores(as) ha programado al menos un beneficio



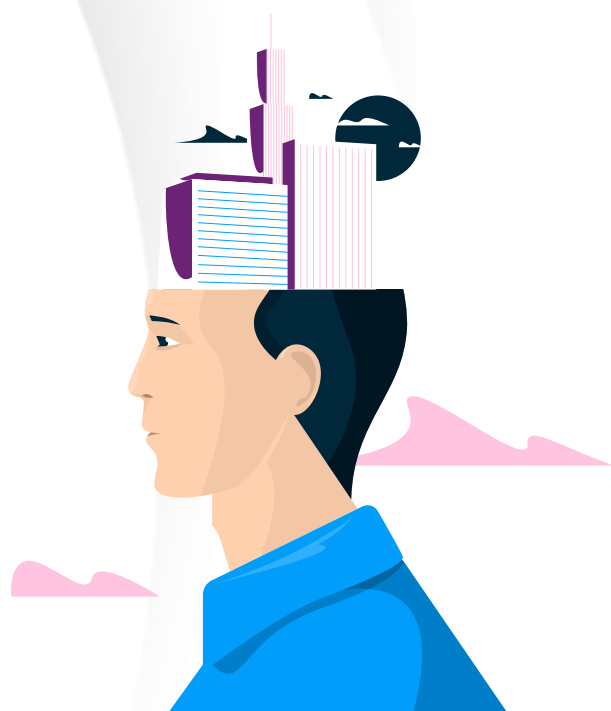
81,9%

De **mujeres** ha programado al menos un beneficio



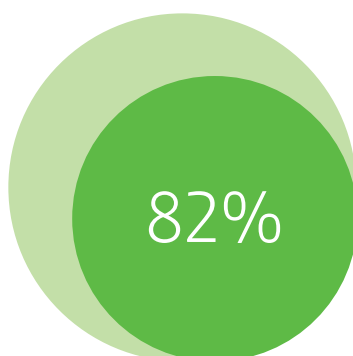
82%

De **hombres** ha programado al menos un beneficio



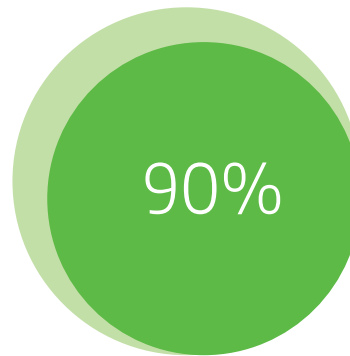
Así mismo, en los indicadores se ve reflejado que en las regiones y Centros de Experiencia también se disfruta de estos beneficios:

Programación Regionales



De nuestros(as) colaboradores(as) en regiones ha programado al menos un beneficio

Programación Centros de Experiencia



De nuestros(as) colaboradores(as) ha programado al menos un beneficio



Momentos Movistar

En 2020, a causa del aislamiento, el programa Momentos Movistar tuvo que reformularse y renovarse, incluyendo en la plataforma cursos o clases que las personas pudieran disfrutar de manera individual o con sus familias desde sus casas.

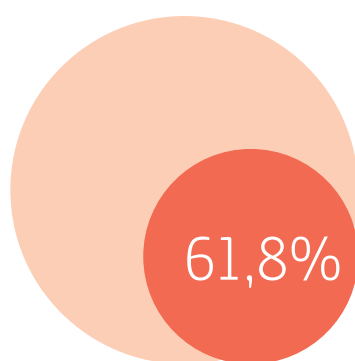
Así mismo, con el objetivo de seguir estando cerca de los colaboradores y colaboradoras, se realizaron diversas actividades virtuales en fechas especiales como vacaciones solidarias para los hijos, celebración del día del amor y amistad, Halloween, jornadas de integración de estudiantes en práctica y aprendices, y el cierre de fin de año.

Del mismo modo, para trabajar en la cohesión de equipo y la desconexión de las labores diarias, se lanzó una iniciativa "Scape Room" llevando a cabo alrededor de 84 sesiones con más de 740 participantes de diferentes áreas.

Los indicadores del programa Momentos Movistar a cierre de 2020:



Participación general



De nuestros(as) colaboradores(as) ha disfrutado al menos una experiencia



64%

De **mujeres** ha redimido al menos una experiencia



60%

De **hombres** ha redimido al menos una experiencia



Programa de Reconocimiento "Gente de Valor"

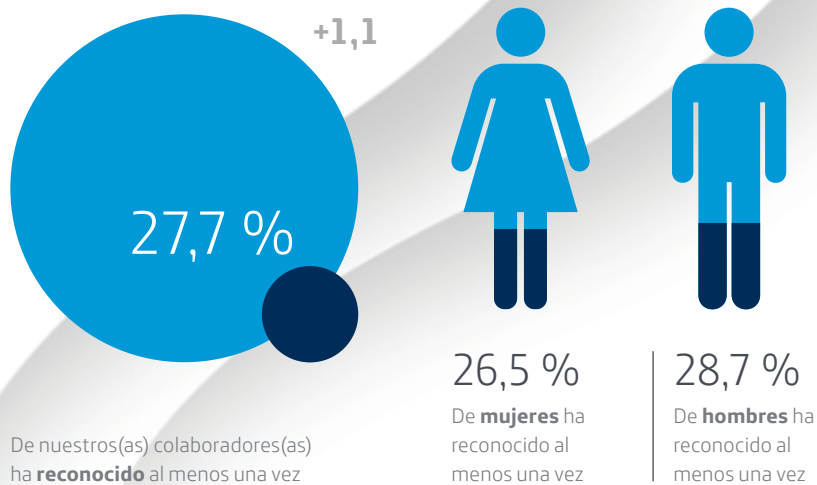
Durante el 2020 se llevó a cabo la premiación de los equipos que resultaron ganadores durante el 2019. En total fueron 32 colaboradores(as) quienes disfrutaron de un viaje a Santa Marta, donde como equipo celebraron los logros obtenidos. Con este programa se quiere mantener activa la Cultura de Reconocimiento dentro de la organización.

Otros reconocimientos:

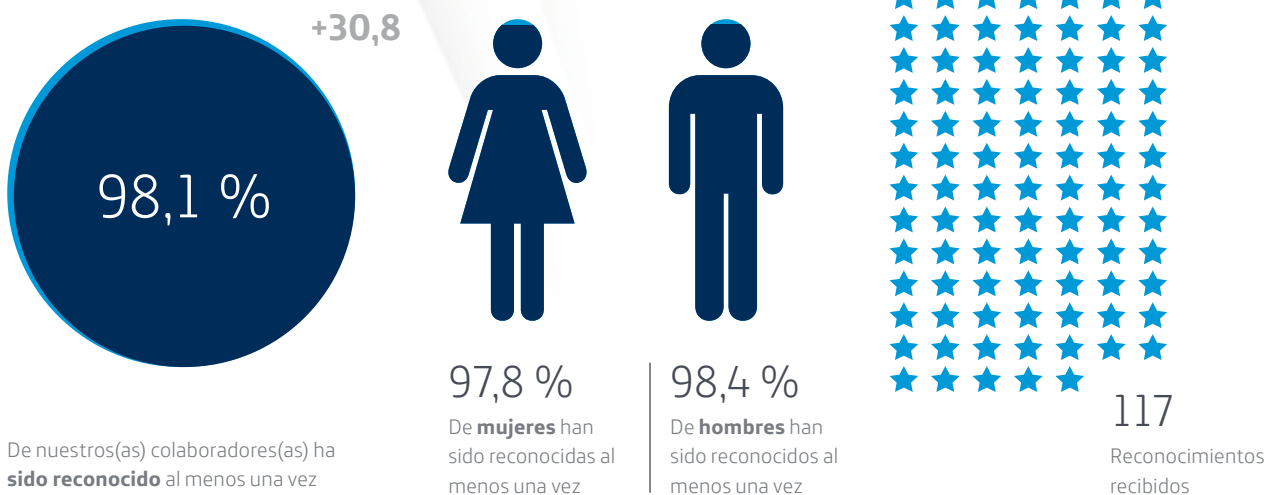
1. Se reconoció a 1.377 empleados(as) que obtuvieron 4 y 5 en su evaluación de desempeño.
2. Se lanzó la campaña de HÉROES, como nueva insignia para reconocer a todos los que han hecho un esfuerzo adicional para mantener a los clientes conectados a pesar de la emergencia.
3. Se reconoció a todos los colaboradores y colaboradoras que hacen parte de Servicio Técnico y CRO que debieron permanecer trabajando continuamente fuera de sus hogares para mantener la calidad del servicio.

Resultados del programa de Reconocimiento en 2020:

Reconocedor general



Reconocimiento general



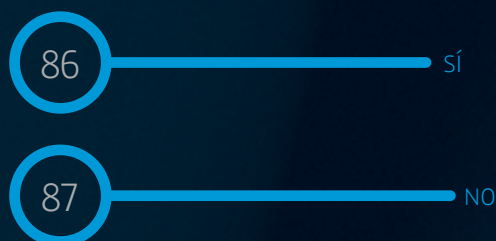
Los empleados los principales promotores

En noviembre del 2020 se llevó a cabo una nueva edición de la encuesta de motivación, en la que se invitó a 5.165 colaboradores y colaboradoras a participar. El 87% (4.506) respondió la encuesta, cuyo resultado general de eNPS fue de 86, el segundo mejor de las operaciones de Hispanoamérica de Telefónica Movistar, lo que además significó un incremento de tres puntos frente a 2019.

Resultados eNps 2019 - 2020

Por género, antigüedad, edad y nivel

eNps 2020 - Homeworker



eNps por género

● 2019 ● 2020

Femenino



Masculino



eNps por antigüedad

● 2019 ● 2020

Menos de 1 año



1 año a menos de 2 años



2 años a menos de 5 años



5 años a menos de 10 años



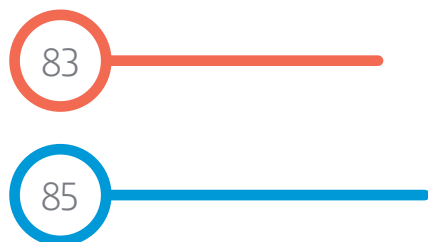
Más de 10 años



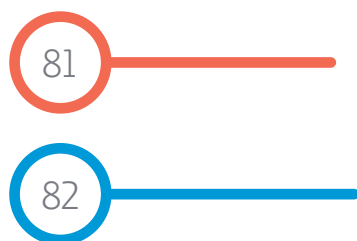
eNps por edad

● 2019 ● 2020

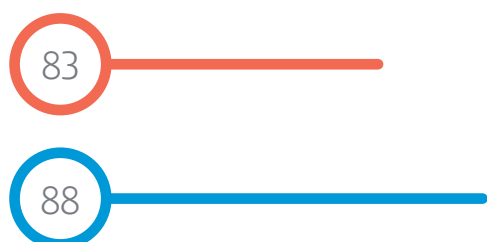
Menos de 30



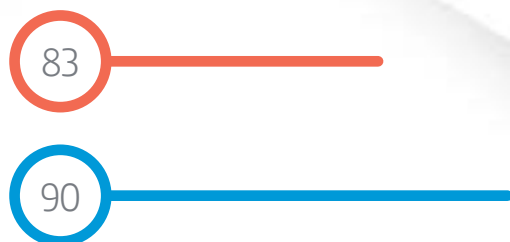
30 a 34 años



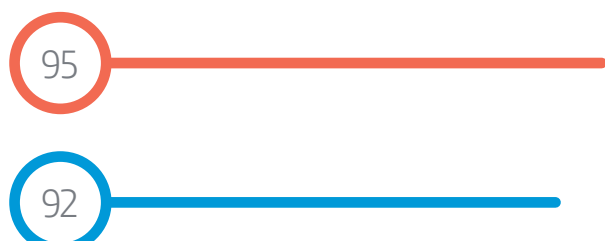
35 a 44 años



45 a 54 años



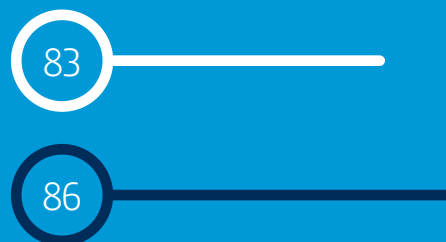
Más de 55 años



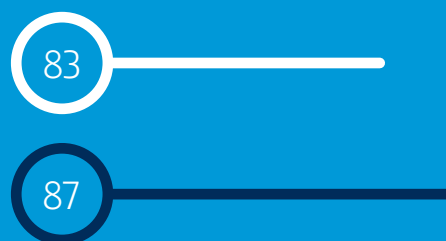
eNps por nivel

● 2019 ● 2020

Empleados



Mandos medios



Directivos



Resultados eNps por direcciones

● 2019 ● 2020



Promoviendo el Desarrollo del Mejor Talento

Telefónica Movistar cree firmemente que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser cada día una Compañía más diversa e inclusiva. El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo, son algunos de los temas abordados en diferentes talleres, MOOC y cursos online. Cabe destacar el curso online 'Gestión de la diversidad', que se encuentra disponible para toda la plantilla y que se completa con formaciones específicas en las diferentes operaciones, como es el caso 'Elegimos Diversidad' en España, y 'Elegimos Diversidad y Liderazgo Inclusivo', dirigido a gestores de equipos. Asimismo, desarrollamos una variedad de talleres presenciales -previo a la pandemia- para empleados y directivos, con especial foco en equipos evaluadores y comités de selección de personal, en los que se tratan temáticas específicas. Los talleres de diversidad LGBTI+, de género y de discapacidad son un ejemplo. De igual modo, hemos impartido talleres de diversidad obligatorios para los miembros del Consejo de Administración.

Formación virtual a todos los niveles

Teniendo en cuenta la contingencia por la pandemia, en el 2020 se promovió la formación desde casa de la plantilla laboral en todos sus niveles.

Horas de formación promedio por sexo:

	Cantidad tipo cargo	Total horas de formación	Horas promedio empleado
	2.621	208.433,04	79,2
	2.886	186.996,1	64,8
Total general	5.571	395.429,55	71,7

Promedio de horas de formación por categoría laboral:

	Cantidad	Total horas de formación	Horas Promedio empleado
Director	30	830,08	27,7
Mando medio	475	30.751,9	64,7
Resto plantilla	5.012	363.847,57	72,6
Total general	5.517	395.429,55	71,7



Desarrollo a la carta

Desarrollo a la carta

Se trata un concurso abierto para todos los empleados y empleadas 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 se premia con "desarrollo" a las personas que muestran más interés en enriquecer su perfil y el de otros. Indicadores del programa de desarrollo a la carta para el 2020:

	Edición 2019	Edición febrero - noviembre 2020	
 Postulados	1.307	742	 39,4% (35)
 Ganadores	122	89	 60,6% (54)

UNIVERSITAS Telefónica

Universitas Telefónica es el campus universitario de formación del Grupo, en el cual directivos y líderes de la Organización se apropian de la cultura de la Compañía. Año tras año, Telefónica Movistar Colombia dispone de algunas plazas limitadas para que sus líderes asistan a los programas de formación de la Universidad Corporativa.

La misión de Universitas Telefónica es trabajar por el desarrollo continuo

de los profesionales de la Compañía, impulsar un estilo de liderazgo propio y difundir la estrategia del negocio, mediante el trabajo en equipo, el intercambio de conocimientos y las mejores prácticas de los mercados en los que la Compañía está presente.

Para el 2020, por el impacto de la COVID-19, se dictó de forma virtual el programa LEADING SELF MAX, donde participaron 789 personas de Telefónica Movistar Colombia.

Academia Ágil

La academia ágil es el programa de formación que brinda las herramientas a todos los colaboradores para desempeñarse de forma efectiva ante el mundo ágil, y en conjunto constituye el onboarding de los equipos ágiles focalizado en Product Owner y Scrum Master. El catálogo formativo está enfocado en desarrollar las habilidades para el cambio y habilidades para el negocio. Para el 2020, 897 personas pasaron por la academia.

Responsables con la Salud y Seguridad de los Empleados(as)

Como se mencionó anteriormente, las empresas no fueron la excepción a las nuevas realidades producto de la pandemia de la COVID-19, que también vieron sus Sistemas de Gestión impactados. El SG-SST de Movistar no fue ajeno a esta condición, ya que demandó la disposición de recursos económicos y humanos para la atención de la situación de salud pública, sin excluir las demás actividades que desde el sistema se lideran en pro del bienestar, de la seguridad y la salud de los(as) empleados(as).

Como reto relevante del año 2020, se destaca el aseguramiento del cumplimiento de todas las normas y

medidas establecidas para la atención de la emergencia sanitaria, generando protocolos de bioseguridad tendientes a minimizar la exposición al riesgo biológico y el cuidado de la salud de los colaboradores (incluyendo tamizajes para dar visto bueno de retorno a labores presenciales, seguimiento a sintomatología, pruebas de la COVID-19 y valoraciones médicas a los empleados), aportando así de manera positiva a la continuidad de la operación.

Desde las actividades propias del SG-SST, Medicina Laboral y Preventiva dedicó sus esfuerzos a dar el apoyo necesario a la población afectada por el virus. Como era de esperarse, los cambios en las formas de trabajo impactaron en los riesgos inmersos en las tareas de cada rol de la organización, motivo por el cual fue necesario replantear y ejecutar las actividades de los Programas de

Gestión de Riesgos de manera diferente, adaptadas a esta nueva realidad y abocadas a la virtualidad con el apoyo de las herramientas tecnológicas de comunicación que la Compañía dispuso para los empleados(as).

Por último, el año 2020 cerró con el ejercicio de Auditoría Externa de seguimiento a la Certificación del SGSST bajo el estándar internacional ISO 45001, el cual también supuso muchos cambios, entre ellos el reto de adelantar estos ejercicios con un alto porcentaje de sesiones virtuales. Adicionalmente, por primera vez se realizó un proceso conjunto de verificación con el Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001, lo cual enriqueció en gran manera el ejercicio de auditoría, ratificando que en muchos procesos la gestión entre los dos Sistemas es transversal y de aporte mutuo.



Accidentes de trabajo y enfermedades laborales

(GRI 403-2)

Accidentes de trabajo			Total
No. Accidentes con Baja	21	10	31
No. Días perdidos por AT	251	64	315
Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA)	0,79	0,35	0,56
Tasa de días perdidos por Accidentes (TDP)	9,40	2,21	5,66
No. Muertes por Accidente de Trabajo	0	0	0

Enfermedad Laboral			Total
No. Enfermedades Laborales Calificadas 2019	1	1	2
Tasa de Incidencia de Enfermedad Laboral	0,04	0,03	0,04
No. Muertes por Enfermedad Laboral	0	0	0



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

(GRI 403-2)

	TIPO DE ACCIDENTE	# DE EVENTOS			DÍAS PERDIDOS		
				TOTAL			TOTAL
ADMÓN. CENTRAL	Propios del Trabajo	3	0	3	9	0	9
	Tránsito			0			0
	Violencia			0			0
	Total Admón. Central	3	0	3	9	0	9
BOGOTÁ	Propios del Trabajo	2	1	3	9	1	10
	Tránsito			0			0
	Violencia			0			0
	Total Bogotá	2	1	3	9	1	10
CARIBE	Propios del Trabajo	3	3	6	11	11	22
	Tránsito			0			0
	Violencia	2	0	2	108	0	108
	Total Caribe	5	3	8	119	11	130
NOROCCIDENTE	Propios del Trabajo	3	1	4	58	18	76
	Tránsito			0			0
	Violencia	0	1	1	0	2	2
	Total Noroccidente	3	2	5	58	20	78
ORIENTE	Propios del Trabajo	3	3	6	18	27	45
	Tránsito			0			0
	Violencia	1	0	1	2	0	2
	Total Oriente	4	3	7	20	27	47
SUR	Propios del Trabajo	3	1	4	6	5	11
	Tránsito			0			0
	Violencia	1	0	1	30	0	30
	Total Sur	4	1	5	36	5	41
Total		21	10	31	251	64	315

Ausentismo laboral

(GRI 403-2)

Resumen indicadores ausentismo			TOTAL 2020
Promedio Trabajadores en Planta	2.670	2.893	5.563
Días Laborales de Trabajo	243	243	243
No. Eventos (Enfermedad General - EG, Enfermedad Laboral - EL y Accidente de Trabajo - AT)	1.136	712	1.848
Días Perdidos por Causa de Salud (EG + EL + AT)	10.150	7.324	17.474
Tasa Global de Ausentismo	1,56	1,04	1,29
Promedio Días Perdidos por Evento	9	10	9



7.4.5. Reconectamos siendo responsables con el medio ambiente



(GRI 201) (ODS 9, 11 y 13)

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 a 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 está comprometida con la responsabilidad corporativa e interesada en el desarrollo sostenible de sus actividades y su relación con el medio ambiente. Por ello, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado desde 2007, lo que demuestra que cumple con los estándares asociados a la preservación

y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales.

En 2020, mediante un proceso de auditoría externa realizado por AENOR INTERNACIONAL, se obtuvo la certificación del sistema y se verificó la aplicación de la norma ISO 14001, arrojando tres No Conformidades Menores en el proceso que no afectaron el resultado.

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 del desarrollo y aplicación de soluciones digitales, soportadas en una red cada vez más eficiente y sostenible. A través de los servicios y productos EcoSmart que ofrece la compañía, basados en tecnologías como Internet de las Cosas

y Big Data, se ha logrado contribuir a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, así como gestionar mejor el uso de recursos naturales.

Este tipo de servicios están 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 CO². Así, a través de la tecnología la empresa brinda inteligencia a los vehículos (smart transport), a los edificios (smart buildings), o a los medidores (smart meters), entre otros.





Energía

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

El riesgo del Cambio Climático incide en la estrategia de negocio global de la Compañía, debido al impacto directo y a los riesgos y oportunidades asociadas. Por eso, la estrategia de energía y cambio climático de Telefónica Movistar impulsa la creación de valor en el largo plazo, a través de una gestión de riesgos efectiva y del aprovechamiento de las oportunidades.

La Compañía cuenta 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, en el marco de la agenda de Acción por el Clima, definió unas metas a 2025 impulsadas por programas e iniciativas de eficiencia energética y cambio climático, las cuales han sido validados conforme al escenario 1,5°C por la iniciativa Science Based Targets (SBTi):

Más eficiencia energética:

reducir un 90% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) en 2025 frente a 2015.

Más energía renovable:

para las operaciones en Hispanoamérica de Telefónica, la meta es ser 100% renovables en 2030. Para los cuatro principales mercados, la meta es continuar consumiendo el 100% de la energía de fuentes renovables.

Conseguir cero emisiones netas en 2025 (alcances 1 y 2) en los cuatro principales mercados:

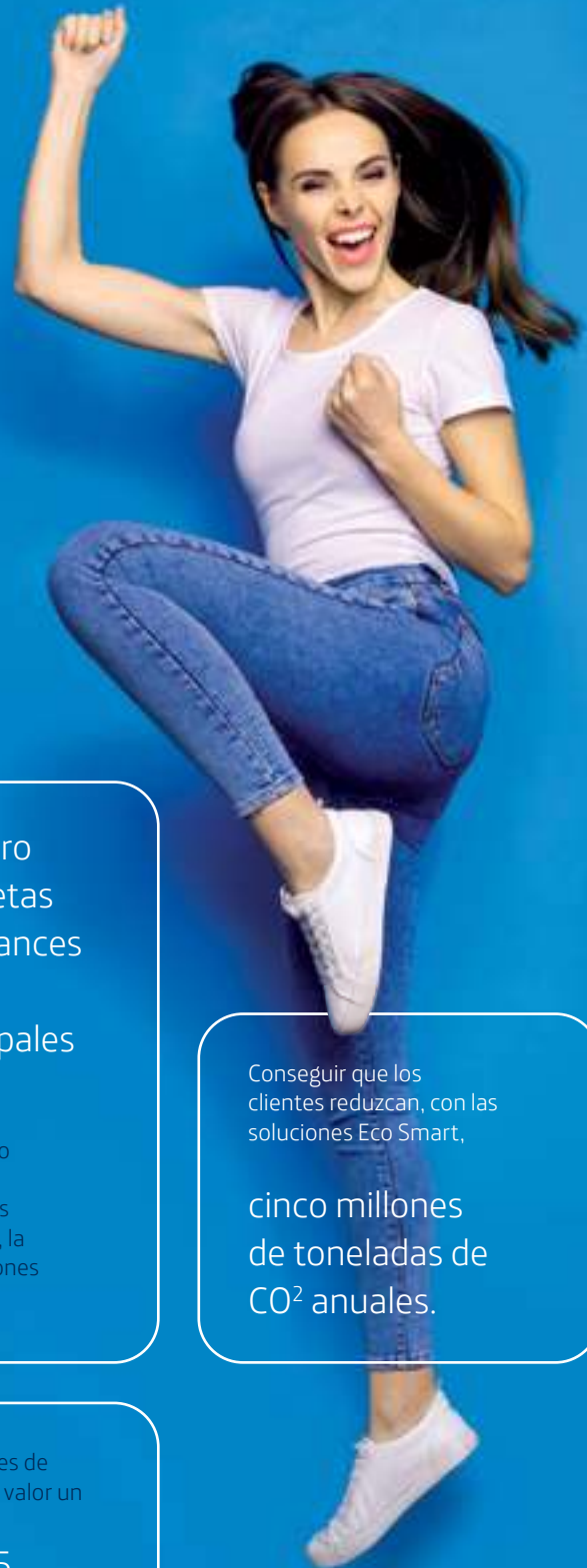
España, Brasil, Reino Unido y Alemania. Para las operaciones en Hispanoamérica, la meta es cero emisiones netas para 2040.

Reducir las emisiones de CO² en la cadena de valor un

39% en 2025, y llegar a “cero neto” en 2040.

Conseguir que los clientes reduzcan, con las soluciones Eco Smart,

cinco millones de toneladas de CO² anuales.



En el recurso energético 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 2020, gracias a las iniciativas de eficiencia energética y disminución de combustible se lograron ahorrar cerca de COP 5.000 millones. Algunas iniciativas para destacar son:

- Apagado de plataformas y equipos asociados a Generaciones Tecnológicas anteriores (2G) que permitieron eficiencias por más de 7 millones de KWh/año.
- Expansión y modernización equipos de fuerza (rectificadores), aumentando su nivel de eficiencia y alcanzando una disminución de consumo de energía de 125 mil KWh/año.
- Implementación de Sistemas Fotovoltaicos en Centrales Técnicas con potencial de alto consumo eléctrico: Delicias en Barranquilla, Toberín en Bogotá y Buitrera en Cali, los cuales generaron energía solar por 98.375 KWh/año.
- Proyectos Energía como Servicio:
 - **Baterías como servicio:** se disminuyó en un 70% el consumo de combustible en radio bases que operan en zonas de alta irregularidad en el servicio de suministro eléctrico.
 - **Sitios NO conectados a la red eléctrica (Off Grid):** servicio de generación de energía mediante la implementación de sistemas híbridos (sistema energía solar, Baterías Litio, Moto Generador), para radio bases desconectadas del sistema interconectado nacional (Off Grid) con una reducción en costos operativos del 53% mensual.
 - **Power Purchase Agreement (PPA):** en 2020 se logró la suscripción de acuerdo de compraventa de energía entre Sun Colombia y Movistar Colombia. Este es el primero a nivel local y el segundo en Hispanoamérica. Este contrato, a un término de 20 años, tiene como objetivo la compra de energía renovable proveniente de la implementación y puesta en servicio del Sistema de Generación Solar ubicado en Sede Celta en Bogotá.



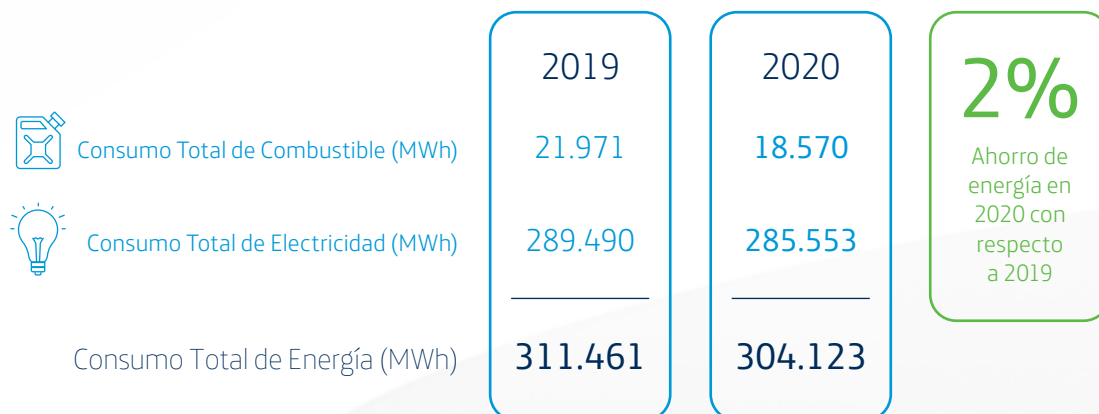
Este contrato, a un término de 20 años, tiene como objetivo la compra de energía renovable proveniente de la implementación y puesta en servicio del Sistema de Generación Solar ubicado en Sede Celta en Bogotá.

**COP
5.000 MM**

Ahorro gracias a las iniciativas de eficiencia energética y disminución de combustible



En 2020, el consumo total de energía fue de 304.123 MWh, un 2% menos que en 2019. Esto comprende el consumo de energía eléctrica y de combustibles de operaciones, flotas y autogeneración.

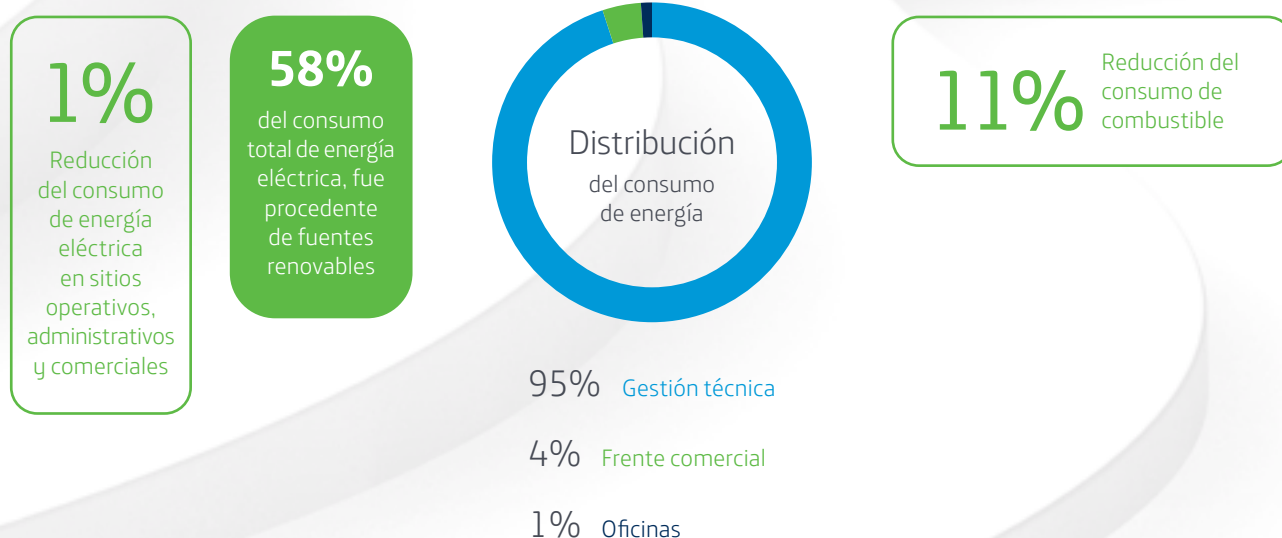


En 2020, el consumo de energía eléctrica fue de 285.553 MWh, representando una reducción de 1% de consumo en sitios operativos, administrativos y comerciales con respecto a 2019. Se trata de una disminución significativa, especialmente si se tiene en cuenta el despliegue y crecimiento de la infraestructura de red que llevó a cabo durante en 2020, originado principalmente por la demanda de los servicios por parte de los clientes,

especialmente a raíz de la pandemia y la necesidad de estar conectados.

De los 285.553 MWh de energía eléctrica que usó la compañía en 2019, 715 MWh fueron autogenerados a través de sistemas fotovoltaicos. Y 164.884 MWh fueron procedentes de fuentes renovables, lo que representa el 58% del consumo total de energía eléctrica. Este consumo eléctrico está distribuido de la siguiente manera: 95% gestión técnica, 4% frente comercial y 1% en oficinas.

El combustible, que es otra fuente energía importante para la operación, sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica es interrumpido. En 2020, el consumo fue de 1,7 millones de litros, es decir una reducción del 11% con respecto a 2019, que equivalen a 206.763 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.





Consumo Total de Combustible
Gasóleo/Diésel (Litros)

2019	2020
1.934.543	1.727.780

De igual manera, durante los últimos años la Compañía también ha hecho grandes esfuerzos para **disminuir el consumo de combustibles en la flota de vehículos**, utilizando cada vez más vehículos de bajo consumo, mejorando la gestión de flotas mediante la utilización de soluciones

de M2M que implican técnicas de conducción eficiente disminuyendo los kilómetros recorridos e incorporando paulatinamente automóviles eléctricos. Particularmente, durante el 2020 se vio una reducción del 51% debido que en su mayoría la flota se mantuvo cesante por la pandemia por la COVID-19:



Consumo de Combustible
en Vehículos (Litros)

2019	2020
274.244	133.052

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 global es conseguir cero emisiones netas en 2025 (alcances 1 y 2) para las cuatro principales operaciones del Grupo, y se espera alcanzar este objetivo en Hispam a más tardar en 2040.

La huella de carbono que genera la empresa proviene principalmente del consumo energético, por lo que Telefónica 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.

Mediante la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética, la Compañía ha disminuido en 48% las emisiones de carbono desde 2015, es decir cerca de 26.354 toneladas de CO². De igual manera, y gracias al modelo de consumo de renovables implementados desde 2019, se presentó una reducción importante interanual del 8% comparado con el 2019, es decir, se dejaron de emitir de 2.560 toneladas CO² y actualmente el 61% del consumo de energía proviene de fuentes renovables.

8%

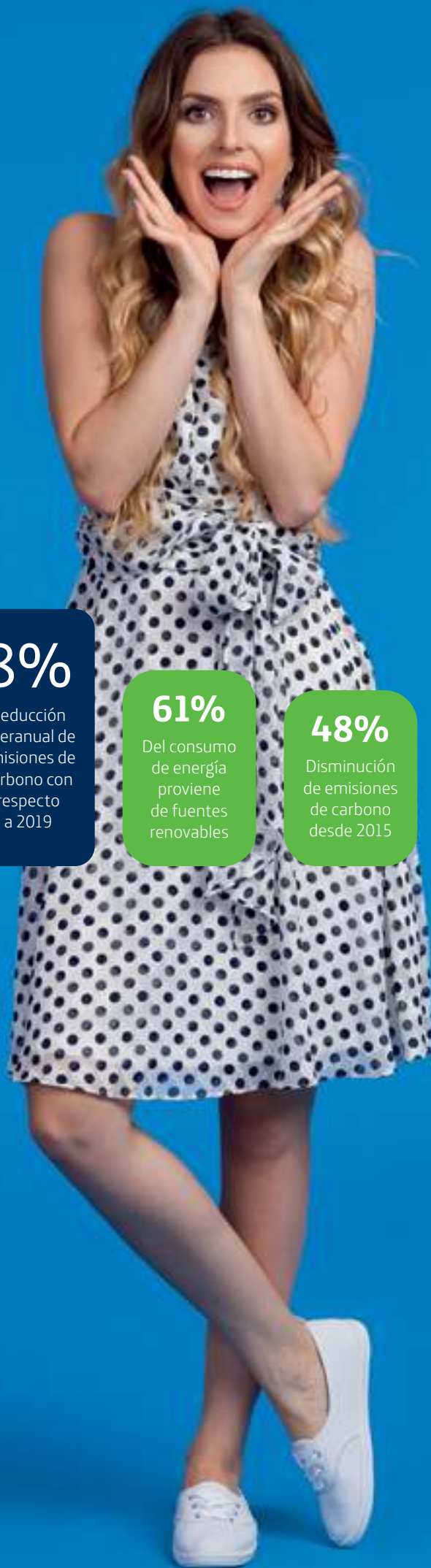
Reducción interanual de emisiones de carbono con respecto a 2019

61%

Del consumo de energía proviene de fuentes renovables

48%

Disminución de emisiones de carbono desde 2015



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CO ² emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689
CO ² emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.317
CO ² Totales -Toneladas-	54.360	53.970	52.967	50.524	30.566	28.006

La Compañía acordó con dos aliados la compra de Certificados de Energía Renovable hasta 2021, los cuales garantizaron el origen ambientalmente responsable del 58% del total de la energía eléctrica consumida por la organización durante 2020. Estas iniciativas demuestran el compromiso de la Compañía, así como 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 20% las emisiones de GEI al 2030, responsabilidad que se trasladada de igual forma a todos los sectores industriales.

Gestión de Residuos

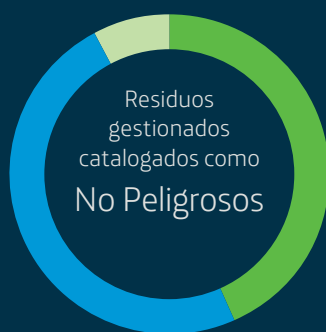
(GRI 306) (ODS 12)

En 2020 se presentó una reducción en la generación de residuos de 23% con respecto al año anterior.

Los residuos que más se generan son los provenientes de la operación, debido a los mantenimientos de la red y los sistemas de respaldo eléctrico. Se gestionaron cerca de 971 toneladas de residuos, de los cuales 870 toneladas (90%) son No Peligrosos: 39% corresponden a los residuos de Cables, Tuberías Plásticas y Metales; el 44% 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 7% residuos de papel y cartón. Así mismo, se generaron 101 toneladas de residuos peligrosos, que representan el 10% del total, como baterías, fluorescentes, gases refrigerantes y aceites, etc. Por las características de los residuos peligrosos, estos no se reincorporan en la operación, pero sí se usan como materia prima para otros procesos productivos.

La Compañía se apoya en aliados especializados y debidamente autorizados para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial.



44% Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE –

39% Residuos de Cables, Tuberías Plásticas y Metales

7% Residuos de papel y cartón

23%

Reducción en la generación de residuos con respecto al 2019

90%

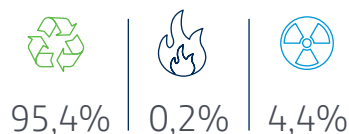
De los residuos gestionados son No Peligrosos

TIPO DE RESIDUO	UNIDAD	2019	2020
Papel y Cartón	Toneladas	124,9	64,1
Cables, Tuberías Plásticas y Metales	Toneladas	768,9	376,9
RAEE Operaciones y Oficinas (No peligrosos)	Toneladas	158,0	320,2
Teléfonos Móviles de Clientes	Toneladas	22,8	28,5
RAEE Clientes (excepto teléfonos móviles)	Toneladas	76,1	80,2
Fluorescentes	Toneladas	1,9	0,6
Baterías	Toneladas	72,5	43,9
Otros residuos peligrosos	Toneladas	18,5	11,3
Aceites Usados (Toneladas)	Toneladas	13,4	18,0
Gases Refrigerantes y sus Equipos	Toneladas	3,1	9,1
RAEE Operaciones y Oficinas (Peligrosos) - Pantallas CRT, con PCB, con aceites.	Toneladas	0,4	17,8

Total **1.260** **971**

Si bien la gestión de los residuos depende de la autorización generada en las licencias ambientales de los gestores que la apoyan, 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 en los cuales 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 depósito en celda de seguridad y/o vertederos e incineración. Gracias a esto, se han identificado y evaluado las empresas (gestores) que cumplen con todos los requerimientos legales ambientales, y que dentro de sus actividades permitidas tengan como prioridad el aprovechamiento o reciclaje de los residuos.

El 95,4% de los residuos se reciclaron, mientras que un 4,5% tuvieron un tratamiento de depósito en celda de seguridad.



Reciclaje
Vertedero e Incineración
Suma Otros tratamientos
celdas de seguridad

926,2 ton.

1,5 ton.

43 ton.

Total

971 ton.



95,4%
Residuos
que fueron
reciclados

4,5%
Residuos
que tuvieron
tratamiento
de depósito
en celda de
seguridad



Agua

(GRI 303-5)

Si bien el consumo de agua de la operación de Telefónica Movistar es bajo y guarda relación principalmente con el uso sanitario, y en menor medida con los sistemas de climatización de equipos, se ha implementado una estrategia de consumo responsable que busca eficiencias y la reducción del consumo de este recurso.

En 2020, el consumo de agua en la Compañía fue de 115.903 m³, lo que representa una reducción del 30,7% con respecto a 2019. Esta reducción se debe, entre otras cosas a que en el marco de la pandemia la organización emitió la política de trabajo desde casa para los colaboradores, por lo cual la asistencia a las sedes se redujo. Ahora bien, este resultado también se debe

a las acciones emprendidas por el área administrativa en la detección y control temprana de fugas, la cancelación de cuentas, la identificación de consumo de terceros, captación de aguas lluvias para los sistemas de riego en la sedes administrativas y baños, así como a la participación de los colaboradores en las campañas de conciencia ambiental durante los primeros meses del año.

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 sitios operativos, administrativos y comerciales (m³)

2019	2020
167.133	115.903

30,7%

Reducción en el consumo de agua con respecto a 2019





Papel

(ODS 12)

Una de las apuestas que ha realizado la compañía en esta materia es la digitalización de los procesos administrativos y comerciales: la racionalización del uso papel y el control para las impresiones por usuario, metas de impresión por sitio, inclusión de puntos de hub de impresiones, y revisión y ajuste de procesos.

En 2020, la Compañía recibió de parte de SONDA y CO2CERO un reconocimiento por el aporte medio ambiental e impulsaron que Movistar apadrinara la siembra de 50 árboles

en Puerto Gaitán, Meta, los cuales capturarán más de 55 toneladas de CO² durante los próximos 20 años.

Con esta iniciativa también se ha buscado que los clientes tengan una experiencia más digital en los Centros de Experiencia, además de agilizar los trámites comerciales mediante el uso del App Mi Movistar, lo que también contribuye a disminuir el riesgo de suplantación.

En 2020 el consumo de papel fue de 15,8 toneladas, es decir el 46% menos que en 2019:



Consumo papel en oficinas

2019	2020
29,10 ton.	15,80 ton.

En 2020, la Compañía recibió de parte de SONDA y CO2CERO un reconocimiento por el aporte medio ambiental e impulsaron que Movistar apadrinara la siembra de 50 árboles

De igual forma, la Compañía continuó digitalizando sus procesos, entre éstos el de facturación a clientes, y a cierre 2020 más de 4,9 millones de clientes migraron a factura digital, lo que representa el 93,7% total de la base de clientes.

46%

Reducción en el consumo de papel con respecto a 2019

93,7%

De la base de clientes migraron a factura digital

55 ton.

De CO² capturará durante los próximos 20 años, la siembra de 50 árboles Apadrinados por Movistar.



Movilidad Sostenible

Durante el 2020, la Compañía ajustó y presentó su **Plan Integral de Movilidad (PIMS)**, el cual tiene fundamento en la estrategia de movilidad distrital impulsada por la Alcaldía Mayor de Bogotá. El objetivo de este plan es impulsar la movilidad sostenible y segura de colaboradores(as) y cadena de suministro, además de promover la digitalización en el uso de las bicicletas o vehículos compartidos (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. Este documento pasó por una fase de evaluación y aprobación (con 73,5 sobre 100 puntos) por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, y por tanto Telefónica Movistar se suma al grupo de organizaciones que cuentan con un Plan Integral de Movilidad Sostenible (PIMS) aprobado y vigente para implementar entre 2020

y 2021. En la evaluación se destacan los componentes de estructuración del plan y de comunicaciones de las iniciativas y queda como un punto por fortalecer el componente de estrategias de movilidad a implementar.

Principio o enfoque de precaución

(GRI 102-11)

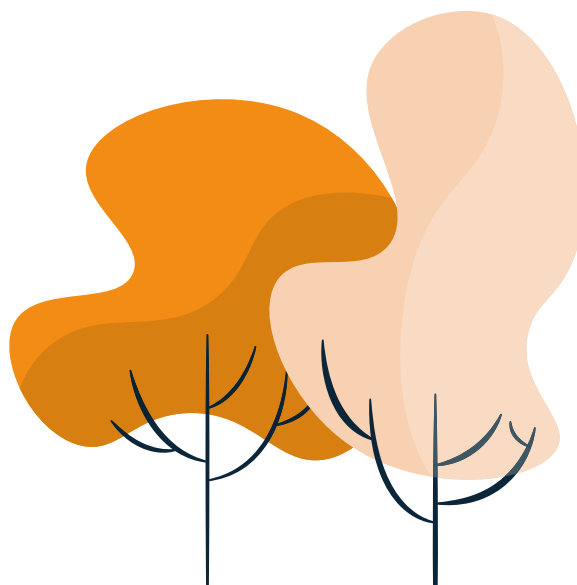
Telefónica Movistar cumple con el Principio de Precaución que está enmarcado en la regulación nacional respecto a los límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones (Decreto 195 de 2005 y Resolución ANE 754 de 2016). Igualmente,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

Cumplimiento

(GRI 419-1)

Durante el 2020, la Compañía no recibió ninguna multa o sanción relacionada con el incumplimiento o infracción al régimen ambiental colombiano. Como se mencionó anteriormente, la Compañía cuenta desde 2007 con la certificación ambiental ISO 14001, y hace un manejo adecuado y disposición responsable de todos los residuos que produce.

Telefónica 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 en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.



7.4.6. Reconectamos actuando con integridad y liderando con el ejemplo

(GRI 102-16)



Integridad y transparencia

Los Principios de Negocio Responsable (PNR) son los lineamientos, normas y comportamientos que deben regir en el actuar diario de colaboradores(as) proveedores y socios comerciales. Son la base para generar y consolidar una relación de confianza con todos los grupos de interés de la Compañía. Los socios comerciales y proveedores deben adoptar los PNR, o unos propios equivalentes que garanticen el cumplimiento de ellos.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con la Política Anticorrupción, la Norma de Conflictos de Interés, la Política de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT), la Normativa de Relacionamento con Entidades Públicas, entre otros. Estos, junto con el compromiso con el Pacto Global (Principio 10 - *Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno*) y con el ODS 16 (*Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*), demuestran que para la Compañía la gestión de integridad y transparencia es relevante.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

(GRI 205-2)

En el marco del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Telefónica Movistar, se cuenta con un programa de capacitación y concienciación que incluye comunicaciones continuas con contenidos asociados a las normas internas sobre Integridad, como es el caso de la Política Anticorrupción, la Normativa de Relacionamento con Entidades Públicas, la Norma de Gestión de Conflictos de Interés y los procedimientos que las reglamentan. Durante el 2020, estas normas y procedimientos se socializaron y divulgaron a los colaboradores(as) a través del programa de comunicación y concienciación de la Gerencia - Oficial de Cumplimiento, con más de 50 comunicados realizados a través de las herramientas masivas de comunicación como el buzón de cumplimiento, *Workplace* e Intranet.

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 de la Compañía 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, y en adición a la formación en los



El 100% de los miembros de la Junta Directiva y de los directivos de la Compañía suscribieron el certificado anticorrupción, donde hacen constar su conocimiento y compromiso con su aplicación, así como de las demás normas en materia de Integridad.



Principios de Negocio Responsable, en la que se destaca que el 96% de colaboradores(as) han superado en curso en la plataforma SuccessFactors, se cuenta con una formación específica, en línea y obligatoria sobre la ley *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* de Estados Unidos. Esta formación va dirigida a determinadas áreas de la organización, que potencialmente tienen una mayor exposición al riesgo de corrupción, y en el que se incluyen el Comité Directivo, directivos, pre-directivos y profesionales de áreas objetivo. En concreto, se ha asignado la formación a 1.617 empleados, de los cuales, a 31 de diciembre de 2020, se han certificado 1.186, con un porcentaje de realización del 73%.

En atención a los cambios generados por la contingencia presentada durante el

2020, y al uso de las nuevas tecnologías debido a la pandemia mundial de la COVID-19, en el año se realizaron tres capacitaciones en materia de Cumplimiento LAFT al personal clave en la administración de estos riesgos, como parte de los programas de cumplimiento en materia Anticorrupción y del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de las recomendaciones y comunicaciones de los reguladores locales y del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), así como en atención al programa de prevención que busca fortalecer la seguridad en la cadena de suministro. Por otra parte, se realizaron capacitaciones a colaboradores de 25 Centros de Experiencia de todo el país sobre la Integridad en Movistar, dando

96%

de los
colaboradores
han superado
el curso en la
plataforma
SuccessFactors

1.186

Empleados
certificados
a 31 de diciembre
de 2020

en el año se realizaron tres capacitaciones en materia de Cumplimiento LAFT al personal clave en la administración de estos riesgos, como parte de los programas de cumplimiento

especial importancia a los Principios de Negocio Responsable, la Política Anticorrupción, la Normativa de Relacionamento con Entidades Públicas y la Norma de Conflictos de Interés.

Así mismo, el 100% de los proveedores y socios comerciales se comprometieron 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. Durante el 2020, se validaron 1.587 certificados anticorrupción.

Así mismo, mediante la función consultiva y bajo los principios de objetividad y razonabilidad, la Gerencia – Oficial de Cumplimiento atendió 246 consultas y dilemas planteados por empleados(as) en cuanto a la interpretación de normativas internas en materia de integridad.

Programa de Reconocimiento Five Stars

Este programa tiene como objetivo reconocer a aquellos empleados(as) que demuestran un compromiso con los valores de la Compañía y un comportamiento excepcional en materia de Integridad, Privacidad y/o Seguridad, y que a su vez aportan valor en el desarrollo de su actividad

Así mismo, el 100% de los proveedores y socios comerciales se comprometieron 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.

profesional. Dando continuidad al Programa, se realizó el proceso de selección 2020 a nivel local, con base en los criterios previamente establecidos para cada materia. Se recibieron 20 postulados, entre los que se eligieron a los tres *Five Stars* locales.

Gestión de consultas y denuncias (GRI 102-17)

La Compañía cuenta con un canal de consultas y denuncias interno, también disponible para grupos de interés externos, así como una línea telefónica para la recepción de las mismas.

Todos los empleados(as) tienen a su disposición un canal de denuncias a través del cual pueden comunicar cualquier información sobre la existencia de una posible irregularidad, o un acto

contrario a la legalidad o a las normas internas. Se incluyen también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos y otros requerimientos en este sentido. El canal de denuncias se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento, y ha sido diseñado para que el denunciante que lo desee pueda comunicarse de manera anónima.

Asimismo, a partir de diciembre 2020 la Compañía ha puesto a disposición de terceros el acceso al canal de denuncias, el cual antes era abordado únicamente desde el Canal de Negocio Responsable.

1.587

certificados
anticorrupción
validados durante 2020

Empleados

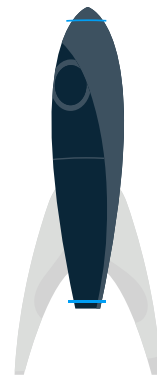
Los mecanismos que tienen a disposición los empleados(as) para acceder al canal de denuncias son:

- Intranet
- Correo: canal.denuncias.co@telefonica.com
- Contacto móvil: 3184989314
- Línea gratuita desde cualquier lugar del país: 018009345712

Terceros

Los mecanismos que tienen a disposición los terceros para acceder al canal de denuncias son:

- <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/codigo-etico>
- <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/contactenos>



Por medio del canal de denuncias se recibieron en el ejercicio 2020 un total de 21 denuncias, de las cuales:

- No Fundadas: 10 – 48%
- Fundadas: 6 – 29%
- Descartadas: 3 – 14% por no poseer suficiente información
- Análisis en curso: 2 – 10%

Como resultado de las investigaciones durante dicho ejercicio, seis denuncias resultaron fundadas. De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo dos casos por conducta inadecuada/ indebida, uno por fraude interno, otro por fraude externo y uno por condiciones laborales.

Es importante señalar que, para las denuncias fundadas, la Compañía tomó las respectivas medidas disciplinarias y correctivas en cada proceso. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo cuatro extinciones del contrato de trabajo y un recordatorio de obligaciones.

De acuerdo con la política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, la Compañía cuenta con controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos. Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

Funcionamiento

- El canal de denuncias cuenta con un proceso de investigación enfocado en: eficacia, gestión, seguridad y facilidad de uso, el cual recopila cómo avanza el proceso, a qué conclusión se llegó y las sanciones o medidas tomadas.
- Es un canal confiable, donde se conserva el anonimato, hay credibilidad, sin represalias, sin confrontaciones, con argumentos y protección al denunciante.
- Se comunica de manera asertiva la forma en que se desarrolla la investigación y los posibles cambios en la empresa tras conocer los resultados.

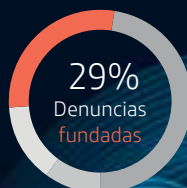
Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo cuatro extinciones del contrato de trabajo y un recordatorio de obligaciones.

Compromiso Empresarial Anticorrupción

La Compañía participa en el Compromiso Empresarial Anticorrupción de Transparencia por Colombia, y en 2020 dicha entidad adelantó el *Estudio de Caso sobre Canal de Denuncias* de Telefónica Movistar como mecanismo de lucha contra la corrupción. Así mismo, participó activamente en la línea estratégica de Medición de Gestión Empresarial de Riesgos de Corrupción.

21

Denuncias fueron recibidas por medio del canal de denuncias en 2020



Conflictos de interés

Complementando lo mencionado en el capítulo de Gobernanza, los colaboradores(as) también deben realizar su reporte de conflictos de interés. La Oficina de Cumplimiento es la responsable de evaluar la situación declarada por cada colaborador(a) (contando con la opinión del superior jerárquico), y puede solicitar certificaciones específicas a determinados directivos u otros empleados para que declaren las situaciones de Conflicto de Interés que pudieran aplicarles.

Otros 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. 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.



A la fecha la Compañía **no tiene sanciones** por conductas anticompetitivas ni de competencia desleal.

Modelo Preventivo de Cumplimiento

Bajo el marco de prevención de la función de cumplimiento, se avanzó en la implementación del modelo preventivo de Cumplimiento, que tiene como objetivo el aseguramiento del entorno de control para la observancia de las obligaciones legales, en relación a la gestión de elementos como Organización y Gobierno, Políticas y Procedimientos, Procesos de Formación, Informes de seguimiento y Reporting, Herramientas tecnológicas y otros instrumentos concretos que soportan el ambiente de control, así como estándares específicos aplicables para las materias definidas.

Buenas Prácticas Empresariales Anticorrupción

En 2020 la Compañía participó en la convocatoria del Pacto Global Red Colombia y *Alliance for Integrity* sobre Buenas Prácticas Empresariales Anticorrupción, postulando la gestión de conflictos de interés y la de riesgos de corrupción, quedando ambas prácticas seleccionadas, las cuales se encuentran disponibles para consulta en la publicación.

Medición de Transparencia Empresarial (MTE)

Transparencia por Colombia diseñó a finales del 2007, con la participación voluntaria de un grupo de empresas líderes del sector de los servicios públicos -incluyendo a Telefónica Movistar-, una herramienta que busca fomentar la ética y la transparencia en la forma como se gobiernan y gestionan las empresas. En 2020 la Compañía se midió nuevamente, buscando tener un diagnóstico de su gestión de transparencia y definir respectivos planes de acción, ubicándose en nivel de riesgo bajo de corrupción.

Libre y leal 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 como 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.

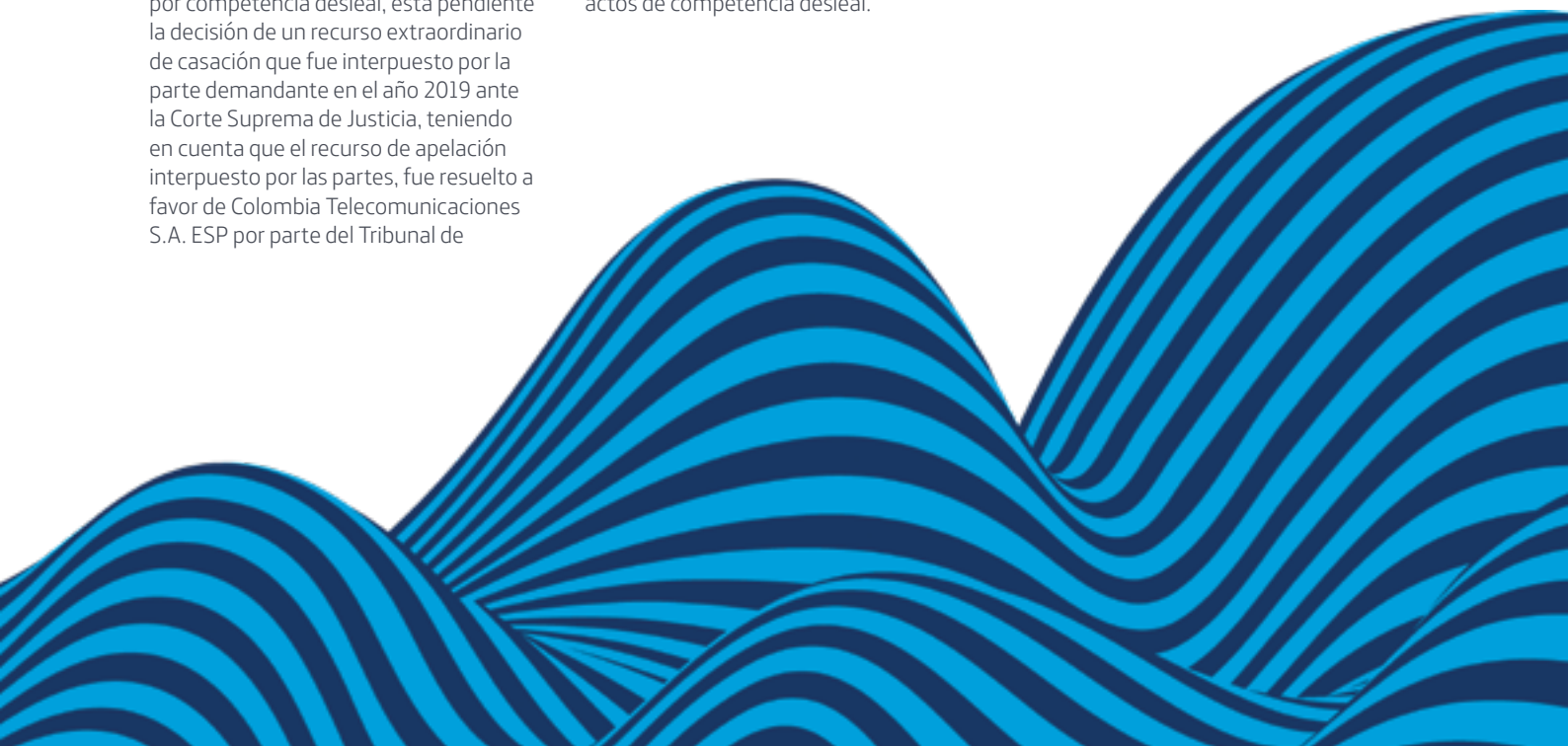
Reconociendo lo anterior, en el año 2020 se realizaron todas las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del régimen de libre competencia y de integraciones empresariales, lo que se ve reflejado en que a la fecha la Compañía no tiene sanciones por conductas anticompetitivas ni de competencia desleal.



Conforme a lo anterior, no hubo ninguna Investigación Administrativa pendiente o finalizada en 2020 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 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 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 2020 no hubo ninguna condena en firme en contra de la empresa por actos de competencia desleal.





Derechos Humanos

El ejercicio de materialidad da cuenta de la relevancia que tiene la gestión de los Derechos Humanos en los procesos internos y aquellos relacionados con la cadena de suministro, teniendo en cuenta que las actividades de Telefónica Movistar impactan directamente sobre el ejercicio de estos derechos por los grupos de interés.

En 2020 se desarrollaron diferentes acciones que permitieron fortalecer la gestión y el monitoreo de la implementación de la debida diligencia descrito en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los cuales establecen la responsabilidad que tienen las empresas con el respeto a los DDHH en la operación, previniendo, mitigando o respondiendo a los impactos negativos que se tenga sobre ellos.

Siguiendo dichos principios, la gestión de DDHH estuvo amparada bajo la sombrilla del compromiso que en la materia establecen los Principios de Negocio Responsable y la Política de Derechos Humanos. No obstante, 2020 fue un año que revolucionó la perspectiva frente a ellos en todos los grupos de interés, como resultado de la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19. Bajo esta sombrilla y contexto, la gestión de derechos humanos se concentró en los siguientes puntos.



Fortalecimiento de la comunicación dirigida a los grupos de interés sobre la gestión en derechos humanos.

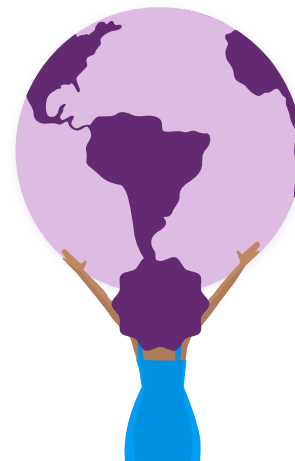
De manera permanente, se hizo uso de los canales de comunicación internos y externos para compartir algunas de las principales estrategias desarrolladas bajo el enfoque de debida diligencia en Derechos Humanos, dentro de las que se destacan las relacionadas con equidad de género, igualdad y no discriminación, relacionamiento comunitario, y salud y seguridad en el trabajo.

Resultado de la transformación digital acelerada por la emergencia sanitaria, se profundizó en la gestión de los Derechos Humanos en el entorno digital, sensibilizando sobre asuntos clave como la privacidad, la protección de datos personales, el uso ético y responsable de la tecnología y la IA, a través de la divulgación del Nuevo Pacto Digital de Telefónica, y de sus Principios de Inteligencia Artificial.

Además de los canales de comunicación, Movistar participó en diferentes espacios nacionales e internacionales donde se divulgó la gestión realizada durante el año, dentro de los que se destacan el V Foro Regional de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y el UN Leaders Summit del Global Compact.

Revisión y actualización de los riesgos en derechos humanos.

Aplicando el Manual Corporativo de Gestión de Riesgos, se revisaron y actualizaron los riesgos de Derechos Humanos. Los principales riesgos identificados relacionados con el desarrollo de la operación y las de los proveedores fueron: 1) despliegue de red, 2) Condiciones de los productos y servicios, 3) Uso y gestión de datos y nuevas tecnologías relacionados con inteligencia artificial, y 4) Condiciones y nuevos modelos de trabajo.



Resultado de la transformación digital acelerada por la emergencia sanitaria, se profundizó en la gestión de los Derechos Humanos en el entorno digital.

Como en años anteriores, los indicadores de seguimiento a la gestión de estos riesgos fueron su impacto y probabilidad de ocurrencia, dando como resultado:

Riesgo	Descripción	Indicador	
		Impacto	Probabilidad
Despliegue de red	Mantenimiento, construcción, desarrollo y despliegue de nuestras infraestructuras		Posible
Condiciones de productos y servicios	Falta de integración de asuntos de DDHH en las condiciones de nuestros productos y servicios y en la determinación de precios.		Remoto
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
Condiciones y nuevos modelos de trabajo	Asuntos asociados a prácticas de trabajo decente internacionalmente reconocidas por estándares internacionales.		Muy probable

Muy bajo | Medio | Alto

La emergencia sanitaria tuvo su mayor impacto en el escenario de riesgo 4, porque al estar asociado con trabajo decente y las prácticas relacionadas con salud y seguridad en el trabajo, era necesario tener en cuenta la posibilidad de contagio por la COVID-19 entre colaboradores(as) y personal de los proveedores cuyas labores debían realizarse de manera presencial. Para prevenirlo y mitigarlo, se diseñó e implementó un plan de trabajo que integró, entre otros, el monitoreo

permanente a la sintomatología, el diseño, difusión e implementación de protocolos de actuación con base en las recomendaciones de bioseguridad de las autoridades, la dotación de elementos de bioseguridad al personal, y la adaptación de Centros de Experiencia según los parámetros definidos por el Gobierno Nacional y las autoridades locales, según fuera el caso.



Aplicación de herramientas prácticas para medir la gestión en Derechos Humanos

Por segundo año consecutivo se aplicó la Herramienta de autodiagnóstico de Guías Colombia para identificar las brechas de gestión en la inclusión del enfoque de Derechos Humanos en el Mecanismo de atención de quejas y reclamos de la Compañía. El diagnóstico demostró un avance del 90% en la implementación de las acciones recomendadas por la Guía Colombia sobre el tema, así como de aplicación al mecanismo de la empresa.

También se aplicó la Herramienta VenCER, diseñada por Guías Colombia para diagnosticar la gestión de Derechos Humanos en el marco de la emergencia sanitaria de la COVID-19, logrando un resultado de 94% en el cumplimiento de buenas prácticas empresariales durante la emergencia.

Fortalecimiento de la incorporación del enfoque de derechos humanos en el Mecanismo operacional de quejas y reclamos.

En 2020 continuó el monitoreo de las quejas de obra civil no relacionadas con el servicio, con el fin de garantizar que las respuestas a las PQRs recibidas por el canal estuvieran alineadas al tipo de afectación a DDHH, y que las soluciones brindadas a las situaciones reportadas se realizarán dentro del tiempo máximo legal establecido. Durante el año, las principales situaciones reportadas tuvieron relación con situaciones derivadas de las acciones de despliegue de red.



94%

Resultado en el cumplimiento de buenas prácticas empresariales durante la emergencia

Participación en Guías Colombia.

De la mano con esta iniciativa, Movistar publicó su estudio de caso sobre cómo ha implementado buenas prácticas de trabajo decente, donde se hizo una mención especial a estas prácticas durante la emergencia. (Ver caso en el código QR). El estudio fue lanzado en el evento anual de la iniciativa, junto a la Guía de Relacionamento con Comunidades. Asimismo, la empresa respaldó y acompañó a Guías Colombia en el lanzamiento de la Herramienta VenCER.



7.5 Gestión Legal

Inversiones de la Sociedad en otras compañías

La Compañía tiene inversiones directas en el capital de Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. -OPTECOM S.A.S., y en Comunicación Celular S.A – Comcel S.A.:

La Compañía es propietaria de 2.330 acciones ordinarias, equivalentes a un 100% del capital social de Optecom S.A.S.

Participación en el capital Social de Comcel S.A. Como consecuencia del proceso de fusión en el cual Colombia Telecomunicaciones absorbió a Telebucaramanga S.A. ESP, todos los activos y pasivos de esta sociedad fueron transferidos en bloque a la Compañía, razón por la cual Colombia Telecomunicaciones es ahora el tenedor y propietario de tres acciones de Comcel S.A. que eran de propiedad de Telebucaramanga S.A. ESP. El proceso de cancelación de títulos, expedición de los nuevos a favor de Colombia Telecomunicaciones e inscripción en el libro de accionistas de Comcel S.A. se encuentra en trámite por parte de dicha sociedad.

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

La Compañía cumplió 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.

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 2020, el cual se encuentra publicado en la página Web institucional de la Compañía (www.telefonica.co).



08

Movistar, aliado
del Desarrollo
Sostenible de
Colombia



Movistar, aliado del **desarrollo sostenible** de Colombia

Elegimos ser cada vez más confiables, retadores y abiertos para crear valor sostenible y crecer mientras contribuimos al desarrollo digital de otros sectores. Generamos oportunidades para las personas, las empresas y las instituciones locales. Trabajar por una Colombia más competitiva y sostenible, nos abre oportunidades para el futuro. Y por eso, hemos alineado nuestra estrategia de Negocio Responsable con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030 propuesta por la ONU.







09

Fundación
Telefónica
Movistar





El año 2020 enfrentó una situación atípica, una crisis sanitaria que transformó la economía, las formas de interactuar, las dinámicas sociales, educativas y familiares. Una situación que dejó de manifiesto que el propósito de la Fundación Telefónica Movistar es más relevante que nunca, siendo

su objetivo ayudar a las poblaciones más vulnerables por medio de la educación digital de calidad. Es evidente que la educación es una de las claves principales para el progreso y el mejor antídoto contra la exclusión, ya que es la palanca ideal para lograr que nadie se quede atrás en el mundo digital.

La crisis de la COVID-19 ha confirmado que la educación es la mayor palanca para la autonomía de las personas, que es necesario adaptar su formación a los nuevos perfiles que reclama el mercado laboral y que, hoy más que nunca, la solidaridad es uno de los indicadores de una sociedad sana. Por ello, la Fundación se centró en proyectos de formación digital para docentes, niños, niñas, padres y madres de familia de entornos vulnerables, iniciativas para mejorar la empleabilidad dirigidas a jóvenes y adultos, acciones de voluntariado, debates y exposiciones culturales y artísticas. Todas estas actividades compartieron el mismo propósito de promover la equidad en el acceso a las herramientas de la sociedad digital.

Bajo esta premisa, el propósito de la Fundación fue trabajar para que el mayor número de personas pudieran participar en esa transformación digital, a partir de las cuatro líneas estratégicas: **Educación Digital, Empleabilidad y Emprendimiento Digital, Arte y Cultura Digital, y Voluntariado Corporativo**. Para lograrlo, por medio de la campaña **"Te acompañamos en digital"**, se adecuaron los contenidos

de todos los proyectos de cada eje para ser desarrollados de forma remota, a través de plataformas tecnológicas y con acompañamiento permanente. Además, se desarrollaron convocatorias virtuales para incentivar la vinculación del público interesado en la oferta formativa a través de comunicaciones digitales y las redes sociales.

Con la implementación de los proyectos se logró aportar a la reducción de la brecha digital en el país, dotando de habilidades y competencias a los beneficiarios, y permitiéndoles afrontar exitosamente los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial. De este modo, **en el año 2020 la Fundación benefició a 1.982.025 colombianos en 626 municipios** (52% de municipios del país), de los cuales 145 de ellos son catalogados como zonas de estabilización o posconflicto.

Adicionalmente, se desarrollaron eventos virtuales con contenidos de valor, que les permitieron a la Fundación y a la Compañía posicionarse como referentes en temas de educación y empleabilidad digital, así como llegar a más beneficiarios a través de las alianzas realizadas con otras entidades afines.

1.982.025

colombianos beneficiados por la Fundación en 2020

líneas estratégicas

Fundación Telefónica Movistar



Educación Digital



Empleabilidad y Emprendimiento Digital



Arte y Cultura Digital



Voluntariado Corporativo

Educación Digital

En la Fundación se trabaja para reducir la brecha educativa y proporcionar una formación de calidad a niños, niñas y jóvenes de entornos vulnerables. Con este objetivo, se alcanzó un total de **1.273.946 beneficiarios** entre docentes, niños, niñas, padres de familia y cuidadores. Así mismo, se obtuvo un cumplimiento del 255% en los indicadores del proyecto **ProFuturo-Modelo Integral**, un programa de formación en competencias digitales que se desarrolla en alianza con la Fundación Bancaria La Caixa, beneficiando a **52.382 docentes** de

2.800 instituciones educativas del país, y **1.221.564 niños y niñas**. Para ello, se crearon también estrategias de atención basadas 100% en la virtualidad, ampliando la oferta formativa y la cobertura con acciones de acompañamiento permanente a los formados.

Además, dentro del marco de implementación del proyecto y en apoyo al programa "Con más equipo, hacemos equipo" del Ministerio TIC, fueron entregadas 498 tabletas a la Secretaría de Educación de Yopal, para ser distribuidas

255%

Cumplimiento en los indicadores del proyecto ProFuturo-Modelo Integral

1.273.946

Total de beneficiarios alcanzado a 2020



en 2021 a 5 instituciones educativas vinculadas al proyecto ProFuturo, equipos con los cuales se formarán en educación digital a los docentes, niños, niñas y padres de familia, con el propósito de continuar aportando al cierre de la brecha digital en el país.

En el marco del modelo ProFuturo se encuentra también el proyecto **Escuela TIC Familia**, programa con el cual se acerca a los padres, madres y cuidadores al proceso educativo de sus hijos(as), mediante el uso adecuado de las TIC y contribuyendo a cerrar la brecha digital generacional. En este proyecto se formaron y certificaron a **23.202 padres de familia** de **34 municipios del país**, de los cuales 8 se ubicaban en zonas de estabilización.

Finalmente, con el proyecto **Educación para la Paz-ProFuturo**, que tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de las competencias ciudadanas y habilidades socioemocionales en niños y niñas, mediante nuevos modelos educativos, tecnológicos y curriculares, que incentiven ambientes escolares pacíficos, en el año 2020 se beneficiaron **9.346 docentes y 214.958 niños y niñas**. El proyecto contó con la participación de docentes de **527 municipios**, de los cuales 91 municipios son zonas de estabilización.

23.202

padres de familia formados y certificados en el programa **Escuela TIC Familia**

224.304

beneficiados con el proyecto **Educación para la Paz- ProFuturo**



105.340

participantes
beneficiados

Empleabilidad y Emprendimiento Digital

Con el compromiso de adaptar la formación de las personas a los cambios que impone la revolución digital, se trabajó en mejorar la empleabilidad de colectivos en riesgo de exclusión ante un escenario laboral cada vez más competitivo. Con ambientes 100% digitales, se desarrollaron procesos formativos para promover las habilidades y competencias del siglo XXI, logrando beneficiar a **105.340 participantes entre jóvenes y adultos**.

Con el programa **Conecta Empleo**, entre tanto, la Fundación contribuyó al desarrollo de competencias y habilidades digitales, competencias transversales y competencias duras -que generan más opciones de empleabilidad a adultos y jóvenes-, en las áreas de tecnología, emprendimiento, habilidades para el siglo XXI y contenidos especializados **de 25.941 personas**. Como parte de este programa se desarrollaron también contenidos como podcasts y cápsulas

de videos relacionadas con temas de emprendimiento y empleabilidad, con el fin de brindar información complementaria las temáticas trabajadas en los distintos cursos y con los cuales **18.335 usuarios** accedieron al 50% (o más) de esas publicaciones.

Por otro lado, con el proyecto **Piensa en Grande**, se fortalecieron y promovieron las habilidades y competencias del S.XXI en jóvenes, incentivando su espíritu emprendedor y ayudándolos a plantear soluciones a problemáticas de su entorno. Durante el 2020 se **formaron 57.617 jóvenes**, pertenecientes a **59 instituciones educativas y 158 organizaciones**, en **69 municipios** de los cuales 6 corresponden a zonas de posconflicto.

La Fundación en Colombia hizo parte del **EnlightED Virtual Edition 2020**, un evento global que reúne a expertos mundiales en educación, tecnología e innovación, con el objetivo de reinventar la educación en un mundo digital, el cual se llevó a cabo del 19 al 23 de octubre. En el evento, que se desarrolló de manera completamente virtual, se compartieron soluciones a los retos que la COVID-19 ha planteado al aprendizaje y al trabajo en las sociedades, logrando conclusiones prácticas en torno al gran debate sobre la educación en la era digital. Desde Colombia se desarrolló el evento en simultánea con otros países de Latinoamérica y España, y contó con una participación de 3.447 personas y la intervención de la Ministra de Educación, María Victoria Angulo, y 4 ponentes colombianos especializados en temas de educación y emprendimiento.



57.617

jóvenes formados en el
proyecto **Piensa en Grande**

288.550

personas beneficiadas
a través del **programa
de Voluntariados**

3.056

voluntarios

20.456

horas donadas

Voluntariado Corporativo

A través del programa de Voluntariado se canaliza el impulso solidario de los empleados de Movistar, sus familiares y amigos, quienes invierten su entusiasmo, tiempo y conocimientos en ayudar a personas de colectivos en dificultad o vulnerables. Durante el 2020 se transformó el enfoque del programa a un voluntariado digital, logrando así que **3.056 voluntarios** donaran **20.456 horas**. A través de las **471 actividades digitales** y las campañas de donaciones **#YoDono** y **#SumaFuerzas**, se logró beneficiar a **288.550 personas**.

Conscientes de la importancia de ayudar en la lucha en común contra la COVID-19 y sus consecuencias sobre las comunidades más vulnerables, se emprendieron iniciativas como **#YoDono**, una campaña en la que los colaboradores de Movistar donaron parte de su salario para beneficiar a **79.478 personas** de **25 municipios del país** con mercados que ayudaron a aliviar sus necesidades prioritarias.

Así mismo, a raíz de las ampliaciones de los aislamientos obligatorios, lo que implicó la prolongación del cierre del comercio y el incremento de casos de coronavirus, la Fundación vio la necesidad de poner en marcha la campaña **#SumaFuerzas**, con la cual se donaron **13.520 mercados** con productos alimenticios básicos para personas en condición de vulnerabilidad, y **5.484 kits de bioseguridad** a entidades de salud que incluían más de 12 elementos como overoles enterizos antifluidos, gafas de seguridad, caja de guantes de látex, tapabocas, caretas, alcohol, entre otros elementos de protección.

En definitiva, la solidaridad se convirtió en protagonista durante el 2020.

Adicionalmente, la Fundación apoyó a las personas damnificadas por la ola invernal que impactó a distintas zonas del país durante el mes de noviembre. A través de la campaña **#YoDono 2.0**, más de **380 colaboradores de Movistar** donaron, logrando recaudar más de **48 millones de pesos**. Con estos recursos se logró entregar un total de **1.500 ayudas** alimentarias en la Isla Barú, Cabildo Indígena Zenú en Mamonal, El Carmen de Bolívar, Bahía Portete, Paraguachón, Maicao y El Carmen de Atrato. También se entregaron **500 mercados y 168 kits de supervivencia** en San Andrés, Providencia, Bahía Solano y Bolívar. A través de la gestión con diferentes entidades territoriales y en alianza con las Fuerzas Armadas de Colombia, se llevaron estas donaciones a las diferentes zonas del territorio nacional.

Por otra parte, la convocatoria navideña permitió transformar la Navidad de **1.892 niños y niñas** con VIH, secuelas de quemaduras, migrantes y en condición de vulnerabilidad, gracias a los **662 regalos** donados por los **331 voluntarios**, complementados con los **1.230 regalos** donados a través de bonos Sodexo. De la mano de diferentes aliados como la Armada Nacional, la Fundación Tejer Vida, la Fundación Piel para Renacer, Hoasis, Fundación Etika Verde, Fundación Niuwi, Fundación Integral, Fundación Acesco y otras organizaciones sociales, se logró llegar a **19 ciudades** como Cúcuta, Bucaramanga, Bogotá, Ibagué, Buenaventura, San Andrés Islas, Tumaco, Riohacha, entre otras.

**COP
48
MM**

recaudados
a través de
la campaña
#YoDono 2.0

500

mercados
entregados en
San Andrés,
Providencia,
Bahía Solano
y Bolívar

662

**regalos
donados**
por los
voluntarios
de la
convocatoria
navideña

Arte y Cultura Digital

La difusión del conocimiento en la era digital ocupa un lugar destacado en la programación de Fundación Telefónica Movistar. Se entiende la cultura en un sentido amplio, que engloba la ciencia, la tecnología, las diversas expresiones de la creatividad y las humanidades. En 2020 se aumentó el alcance al impulsar actividades mediante formatos digitales, llegando a un total de **63.627 personas**. Se adelantaron exposiciones con **27.832 participantes**, de los cuales **6.728 son asistentes presenciales** y **22.014 participantes virtuales**. En la programación de exposiciones conviven la ciencia y la tecnología junto a las expresiones más creativas del arte. Por ello, en 2020 se presentaron exposiciones virtuales como Julio Verne con **"Los límites de la Imaginación"** con 6.820 visitas, **"La Bailarina del Futuro"** con 520 visitas, **"Intangibles"** con 6.728 visitas presenciales y 1.226 visitas virtuales y **Voltaje** con 13.448 visitas virtuales.

Todas las iniciativas culturales y de divulgación del conocimiento de la Fundación nacen con la vocación de llegar al mayor número posible de personas. De los **35.795 asistentes**, 35.570 fueron virtuales y 225 presenciales. Con la estrategia global de **#RepensandoElMañana**, se movilizaron algunos de los foros más importantes y a partir de algo más de 300 reflexiones de colombianos y colombianas alrededor de esta etiqueta, se realizó el escrito **"Cientos de voces imaginando el futuro"** en compañía del escritor colombiano Ricardo Silva Romero.

También se lanzó la serie de podcasts la **"Historia de las Telecomunicaciones"** a través del canal Encuentros Fundación Telefónica Movistar, que cuentan la evolución de las telecomunicaciones, desde sus primeros años de andadura hasta llegar a estos días: una vida digital que es la vida misma, con un mundo conectado de manera instantánea y permanente. Así mismo, se desarrolló la campaña **"Entre Tanto Cuento, Detrás de las noticias falsas"**, un espacio con diferentes herramientas y estrategias diseñadas para ayudar a identificar qué son las noticias falsas con **10.576 participantes** asistentes a las diferentes actividades propuestas.



63.627

personas participaron
en actividades impulsadas mediante
formatos digitales en 2020

Se mantuvo la línea editorial con
publicaciones en línea de **Telos**,

una revista de referencia en comunicación y cultura digitales; y Tech & Society, logrando **2.625 descargas** de la revista en Colombia.

Para la Fundación Telefónica Movistar lo más importante es aportar a la educación digital del país, y entre las líneas de acción se encuentra el compromiso de construir alianzas con organizaciones que potencien el impacto de las intervenciones para tener un mayor margen de acción y cobertura. Así mismo y con el fin de conocer las necesidades reales y el impacto de las actividades que se ponen en marcha, se mantuvo un diálogo constante con los beneficiarios, procurando atender los principales retos de cada momento.

Los canales de comunicación que se usaron para entablar esa conversación con la sociedad son variados, desde campañas de comunicación y presencia en foros especializados, hasta la página web y perfiles en las principales redes sociales entre las cuáles la Fundación contó con **30.877** seguidores en **Facebook** con un aumento del 25% con relación al 2019 (**23.569**), **24.266 en Twitter**, un 2% respecto al 2019 y **8.279 en Instagram** creciendo en un 60% con relación al año anterior. Adicionalmente, se logró **385.346** reproducciones en **YouTube**, **1.223.672** reproducciones en otras redes sociales, **247.497 visitantes** únicos a la página web de la Fundación, y **3.812 reproducciones** de podcasts. Este contacto con los públicos también incluye el envío periódico de boletines informativos por correo electrónico y la publicación y difusión de los resultados de los proyectos. Por último, se alcanzaron **446 publicaciones freepress** en medios de comunicación valoradas en **\$4.255 millones de pesos**, las cuales permitieron que el accionar de la Fundación tuviera visibilidad a nivel nacional.

Debido a las condiciones especiales generadas por la pandemia del COVID-19 y gracias al proceso de adaptación implementado para enfrentarlas, la Fundación Telefónica Movistar alcanzó un cumplimiento del 297% sobre las metas totales planteadas para el año 2020, para lo cual fue necesario además, formalizar 54 convenios con Ministerios, entidades públicas, fundaciones, cámaras de comercio, cajas de compensación y otro tipo de entidades sin ánimo de lucro, lo

que la posiciona como un aliado esencial en el proceso de cierre de la brecha digital. De esta manera se logró una intervención acorde con las exigencias y necesidades impuestas por la pandemia, haciendo de la tecnología la mejor aliada para mejorar las capacidades, competencias y habilidades de los beneficiarios, permitiendo así afianzar el posicionamiento como referentes en educación digital en el país.

2.625

descargas de la revista **Telos** en Colombia

Tasas de **aumento de seguidores** en redes sociales con respecto a 2019



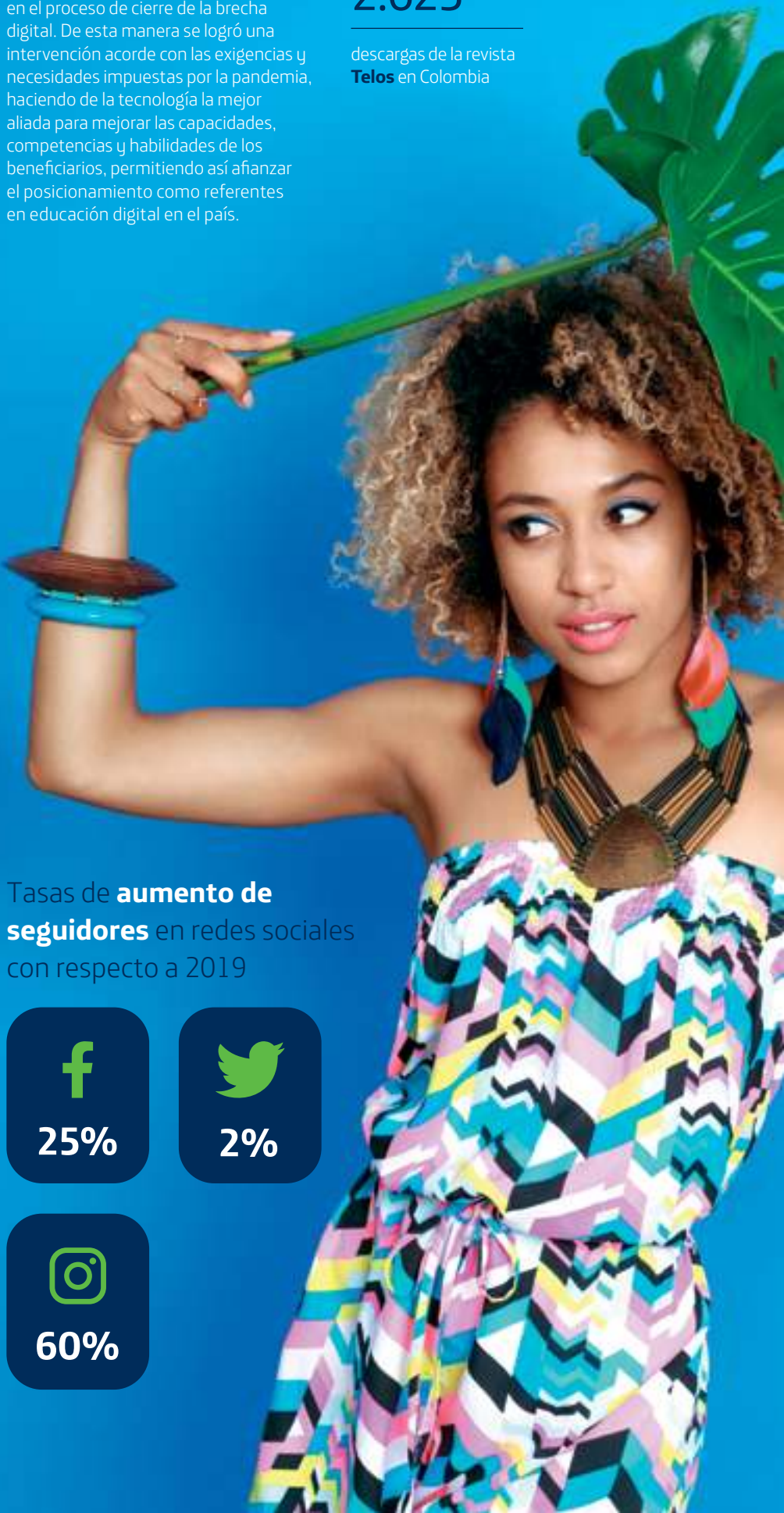
25%



2%



60%





10

Colombia Telecomunicaciones
S. A. E.S.P. y su Subsidiaria

Estados Financieros Consolidados

Diciembre 31 de 2020 y 2019 con informe de revisor fiscal



162 Informe del Revisor Fiscal

170 Certificación del Representante
Legal y Contador Público

Estados Financieros Consolidados

171 Estados de Situación Financiera

172 Estados de Resultados Integrales

173 Estados de Cambios
en el Patrimonio

174 Estados de Flujos de Efectivo

175 Notas a los Estados Financieros



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 su subsidiaria los cuales comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2020 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 las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

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 su subsidiaria al 31 de diciembre de 2020 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las 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. Mis responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección de Responsabilidades 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 su subsidiaria 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 consolidados del periodo. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de mi opinión sobre éstos, y no expreso una opinión por separado sobre esos asuntos.

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Carrera 7 No. 156-80, Piso 17, Bogotá, Colombia
Tel: (57-1) 668 4999, Fax: (57-1) 218 8544, www.pwc.com/co

© 2021 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.



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
Reconocimiento de ingresos - Servicios pendientes de facturar Los ingresos por ventas y prestaciones de servicios de las Compañías 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 que 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. 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.	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: • Entendimiento y evaluación de las políticas contables empleadas por la Gerencia en la determinación, cálculo y contabilización de los ingresos reconocidos. • 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. • Evaluación de la razonabilidad de los criterios utilizados por la Gerencia en la estimación de los ingresos reconocidos pendientes por facturar. • Pruebas de detalle sobre transacciones significativas usando pruebas de muestreo y comprobando la evidencia de dichas transacciones. • Pruebas de detalle sobre la facturación realizada posterior al cierre del ejercicio y su concordancia con las estimaciones contables realizadas, utilizando pruebas de muestreo. • Comprobación de las divulgaciones incluidas en los estados financieros consolidados. Con base en los procedimientos realizados, consideramos que las estimaciones realizadas por la Gerencia son razonables en lo correspondiente al reconocimiento de ingresos por prestación de servicios pendientes de facturar al cierre del ejercicio.



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
Sistemas de información Las Compañías 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 2020, las Compañías ha continuado con la implementación y transformación de algunos de los sistemas que soportan procesos relevantes sobre la información financiera. 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. 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.	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 las Compañías. 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. Con base en los procedimientos realizados, no hemos identificado aspectos significativos que afecten la información financiera contenida en los estados financieros consolidados.
Valoración del Goodwill El Goodwill surgido como consecuencia de las distintas adquisiciones de negocios realizadas en el tiempo es un activo relevante de la Compañía. Al 31 de diciembre de 2020 tal y como se detalla en la nota 17, el valor del Goodwill asciende a \$1,372,301 millones de pesos colombianos. Para determinar si existe deterioro en el Goodwill, las Gerencias realiza una evaluación anual o cuando se producen cambios significativos o eventos que indiquen que el valor contable pudiera no ser íntegramente recuperable.	Hemos realizado procedimientos de auditoría con la colaboración de nuestros expertos, sobre el proceso llevado a cabo por las Gerencias para determinar el valor recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que se asocia el Goodwill, entre los cuales se incluyen: - Entendimiento del ambiente de control, análisis y comprobación de controles relevantes sobre el proceso de evaluación de deterioro del Goodwill. - 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.



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
Según se describe en la Nota 17, 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. Las proyecciones de los flujos de efectivo de las Compañías requieren alto grado de juicio en la estimación de hipótesis clave tales como el margen OIBDA de largo plazo, el ratio de inversiones de largo plazo, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento a perpetuidad, que se verían significativamente afectadas por las tendencias futuras en la economía. Este juicio se ve acentuado por la incertidumbre de la crisis provocada por el COVID-19 y la estimación de su efecto en las proyecciones de los flujos de efectivo realizadas por la Compañía. Se trata de una cuestión clave de nuestra auditoría por los juicios significativos realizados por la Compañía en la estimación de las hipótesis clave que sustentan los valores recuperables de las unidades generadoras de efectivo, que a su vez ha requerido un alto grado de juicio y esfuerzo del auditor al evaluar dichas hipótesis.	• Comprobación de la consistencia de los datos utilizados en el cálculo del valor recuperable con los planes estratégicos aprobados por la Compañía. • Evaluación de los ajustes aplicados por la administración para reflejar el impacto estimado de la pandemia del COVID-19, por referencia a la naturaleza de los flujos de ingresos del mercado y las restricciones relacionadas con el COVID-19 vigentes para los pronósticos económicos colombianos y otros datos externos observados al 31 de diciembre de 2020. • Evaluación de la razonabilidad de los análisis de sensibilidad definidos por la Gerencia incluyendo escenarios a la baja en los ajustes por el COVID-19. • Comprobación de las revelaciones incluidas en los estados financieros consolidados, de acuerdo con las normas contables aplicables, incluyendo las divulgaciones del impacto estimado de COVID-19 para la Compañía. 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.



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
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos sobre pérdidas fiscales El impuesto diferido activo reconocido sobre pérdidas fiscales es un activo relevante de la Compañía. Al 31 de diciembre de 2020 tal y como se detalla en la Nota 11, el valor del impuesto diferido activo de pérdidas fiscales asciende a \$1,720,879 millones de pesos colombianos. La Compañía reconoce los activos por impuestos diferidos en función de su recuperabilidad estimada, si es probable que haya ganancias fiscales suficientes y adecuadas en la Compañía contra las cuales se puedan utilizar en el futuro. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos son un asunto clave de auditoría por la importancia de los saldos, y por los juicios y estimaciones requeridos en relación con la existencia de ganancias fiscales futuras en un período de tiempo que implica una mayor incertidumbre en la estimación.	Hemos realizado procedimientos de auditoría, con la colaboración de nuestros expertos en temas tributarios, sobre el proceso llevado a cabo por la gerencia para determinar las pérdidas fiscales y evaluar la recuperabilidad de las mismas, en los cuales se incluyen: • Entendimiento del diseño y evaluación de la efectividad operativa de los controles de la Gerencia en torno al reconocimiento de activos por impuestos diferidos. • Evaluación de la posición de la Gerencia sobre la disponibilidad de las pérdidas fiscales con respecto a la legislación fiscal local y las estrategias de planificación fiscal adoptadas. • Comprobación de la consistencia de los datos utilizados en la determinación de los pronósticos de generación de ganancias fiscales futuras considerando las expectativas del mercado y el impacto potencial de COVID-19. • Evaluación de la existencia de evidencia contraria que no sea consistente con la intención declarada de la Gerencia sobre las bases para el reconocimiento del activo y los períodos de utilización. • Comprobación de las revelaciones incluidas en los estados financieros consolidados, de acuerdo con las normas contables aplicables. Con base en los procedimientos realizados, consideramos que la evaluación efectuada por las Gerencias es razonable, la estimación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos de pérdidas fiscales se encuentra dentro de un rango razonable, y concuerda con la información contenida en los estados financieros consolidados.



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

Responsabilidades de la administración y de los encargados de la dirección de la Compañía sobre los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados adjuntos, de acuerdo con las 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 las Compañías 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 las Compañías o de cesar sus operaciones, o bien que no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados de la dirección de las Compañías son responsables por la supervisión del proceso de reporte de información financiera de las Compañías.

Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de si 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. También:

- 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.



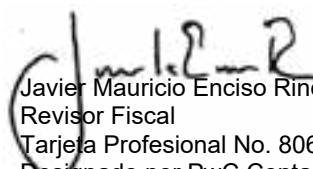
**A los señores Accionistas de
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.**

- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalué 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 Compañía 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 causar que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, 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 encargados de la dirección de la Compañía, 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 encargados de la dirección de la Compañía una declaración sobre mi cumplimiento de 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 los asuntos que han sido objeto de comunicación con los encargados de la dirección de la Compañía, determiné los que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, los asuntos claves de la auditoría. He descrito estos asuntos en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente un asunto 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 S. A. S.
15 de febrero de 2021



Certificación del Representante Legal y Contador Público

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

15 de febrero de 2021

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 2020 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 su subsidiaria. Dichas afirmaciones explícitas e implícitas son las siguientes:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros consolidados de la Empresa y su subsidiaria al 31 de diciembre de 2020, 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 su subsidiaria, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2020, han sido reconocidos en los estados financieros consolidados.
3. Los activos representan el potencial de producir beneficios económicos (derechos) futuros y los pasivos representan la obligación de transferir el recurso económico (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa y su subsidiaria al 31 de diciembre de 2020.
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 su subsidiaria han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros consolidados.



Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal



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

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SU SUBSIDIARIA

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADOS

31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

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

		Al 31 de diciembre de	
	Notas	2020	2019
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	710.710.921	411.083.341
Activos financieros	6	117.972	72.311.618
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	920.322.591	1.005.467.603
Gastos pagados por anticipado	8	214.713.915	179.613.852
Activo contractual	9	24.001.528	25.345.441
Inventarios	10	142.060.679	197.129.274
Impuestos y administraciones públicas	11	305.151.702	387.944.894
Activos mantenidos para la venta	12	-	134.566.415
Total activos corrientes		2.317.079.308	2.413.462.438
Activos no corrientes:			
Activos financieros	6	12.030.174	31.022.891
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	241.018.854	132.901.742
Gastos pagados por anticipado	8	136.388.974	168.804.209
Activo contractual	9	341.254	84.986
Activos por derechos de uso	13	898.357.174	619.920.941
Propiedades, planta y equipo	14	4.759.885.380	5.088.524.608
Propiedades de inversión	15	7.542.910	7.542.910
Intangibles	16	1.447.224.188	1.761.923.054
Goodwill	17	1.372.301.565	1.372.301.565
Impuestos y administraciones públicas LP	11	237.843.023	-
Impuestos diferidos	11	1.720.879.550	1.680.411.370
Total activos no corrientes		10.833.813.046	10.863.438.276
Total activos		13.150.892.354	13.276.900.714
Pasivos			
Pasivos corrientes:			
Pasivos financieros	18	481.053.365	410.047.634
Proveedores y cuentas por pagar	19	1.266.218.778	1.781.446.479
Pasivo contractual	9	89.850.211	84.001.127
Impuestos y administraciones públicas	11	134.848.510	118.144.838
Pasivos diferidos	20	2.591.776	3.898.693
Provisiones y pasivo pensional	21	174.448.142	166.619.657
Total pasivos corrientes		2.149.010.782	2.564.158.428
Pasivos no corrientes:			
Pasivos financieros	18	6.076.568.497	3.636.024.497
Proveedores y cuentas por pagar	19	88.775.317	147.718.687
Pasivo contractual	9	4.584.479	47.439.744
Pasivos diferidos	20	7.270.022	12.068.444
Provisiones y pasivo pensional	21	258.470.645	256.198.214
Total pasivos no corrientes		6.435.668.960	4.099.449.586
Total pasivos		8.584.679.742	6.663.608.014
Total patrimonio, atribuible a participaciones controladoras	22	4.566.212.612	6.613.291.997
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	22	-	703
Total pasivos y patrimonio de los accionistas		13.150.892.354	13.276.900.714

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 No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 80661-T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 15 de febrero de 2021)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SU SUBSIDIARIA
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

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

		Año terminado el 31 de diciembre de	
	Notas	2020	2019
Ingresos de operación:			
Ingresos provenientes de contratos con clientes	23	5.235.756.861	5.159.181.123
Otros ingresos de operación	24	124.014.988	531.833.024
		5.359.771.849	5.691.014.147
Costos y gastos de operación	25	(3.699.370.755)	(3.776.202.960)
Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones		1.660.401.094	1.914.811.187
Depreciaciones y amortizaciones	26	(1.374.020.241)	(1.422.459.493)
Resultado operacional		286.380.853	492.351.694
Gasto financiero, neto	27	(264.688.196)	(289.416.191)
Resultado antes de impuestos		21.692.657	202.935.503
Impuesto sobre la renta y complementarios	11	(13.362.244)	(179.504.673)
Resultado neto del año		8.330.413	23.430.830
Resultado neto atribuibles a:			
Los accionistas		8.330.413	23.437.040
Participaciones no controladoras	22	-	(6.208)
Resultado neto del año		8.330.413	23.430.832
Otros resultados integrales:			
Partidas que se reclasifican al estado de resultados			
Valoración de instrumentos derivados de cobertura	11 y 22	(308.556.673)	19.804.132
Resultados actuariales por beneficios post- empleo	11 y 22	(952.878)	136.433
		(309.509.551)	19.940.565
Partidas que no se reclasifican al estado de resultados			
Revaluación de bienes inmuebles, neto de impuestos	11 y 22	-	174.058.648
Otros resultado integral	23	(309.509.551)	193.999.213
Resultado integral neto del año		(301.179.138)	217.430.045
Resultado integral neto atribuible a:			
Los accionistas		(301.179.138)	193.998.689
Participaciones no controladoras	22	-	524
Resultado integral neto del año		(301.179.138)	193.999.213

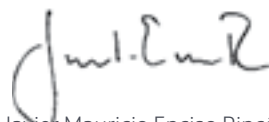
Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.



Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal



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



Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 80661-T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 15 de febrero de 2021)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SU SUBSIDIARIA

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

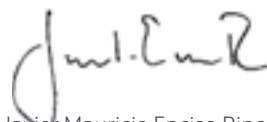
31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(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 actuarial por obligaciones en beneficios post-empleo	Resultados acumulados	Total	Participaciones no controladoras	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2018	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	7.905.306	6.552.138.219
Pago cupón de instrumento de patrimonio perpetuo (Nota 22)	-	-	-	-	-	-	(140.816.313)	(140.816.313)	-	(140.816.313)
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	23.437.040	23.437.040	(6.208)	23.430.832
Transacciones con participaciones no controladoras y otros	-	-	-	-	-	-	(7.560.856)	(7.560.856)	(7.898.395)	(15.459.251)
Traslados (Nota 22)	-	-	-	-	(116.317.899)	-	116.317.899	-	-	-
Otro resultado integral del año	-	-	-	-	193.862.780	136.433	-	193.999.213	-	193.999.213
Saldos al 31 de diciembre de 2019	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	529.191.883	(12.386.002)	(5.028.459.865)	6.613.291.998	703	6.613.292.700
Emisión de acciones (Notas 1.c y 22)	16	-	-	-	-	-	-	16	-	16
Pago del cupón de instrumento de patrimonio perpetuo (Nota 22)	-	-	-	-	-	-	(55.037.974)	(55.037.974)	-	(55.037.974)
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	8.330.413	8.330.413	-	8.330.413
Pago del instrumento de patrimonio perpetuo (Nota 23)	-	-	-	(1.263.049.667)	-	-	(426.095.333)	(1.689.145.000)	-	(1.689.145.000)
Constitución de reservas ocasionales (Nota 22)	-	-	34.925.054	-	-	-	(34.925.054)	-	-	-
Transacciones con participaciones no controladoras y otros	-	-	-	-	-	-	(1.717.289)	(1.717.289)	(703)	(1.717.992)
Traslados (Nota 22)	-	-	-	-	(143.765.852)	-	143.765.852	-	-	-
Otro resultado integral del año	-	-	-	-	(308.556.673)	(952.878)	-	(309.509.551)	-	(309.509.551)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	3.410.075	9.822.380.645	71.030.665	-	76.869.358	(13.338.880)	(5.394.139.250)	4.566.212.613	-	4.566.212.612

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 No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 80661-T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 15 de febrero de 2021)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. Y SU SUBSIDIARIA
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

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

	Notas	Año terminado el 31 de diciembre de	
		2020	2019
Flujos de efectivo neto originado en actividades de operación			
Efectivo recibido de clientes		5.795.243.451	5.893.241.868
Efectivo pagado a proveedores y otras cuentas por pagar		(3.926.895.893)	(4.463.062.989)
Intereses netos pagados y otros gastos financieros		(196.124.522)	(241.030.139)
Impuestos directos pagados		(292.179.381)	(207.154.241)
Autorretenciones sobre el impuesto sobre la renta		(202.448.665)	(133.224.471)
Intereses pagados por arrendamientos financieros	18	(43.579.710)	(21.086.108)
Efectivo neto provisto por actividades de operación		1.134.015.280	827.683.920
Flujos de efectivo neto (usado en) provisto por actividades de inversión			
Cobros por venta de bienes inmuebles y equipos		260.109.100	855.385.756
Pagos por inversiones en planta y equipo e intangibles		(1.039.584.542)	(782.434.341)
Pagos por inversiones en sociedades		-	(14.973.984)
Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de inversión		(779.475.442)	57.977.431
Flujos de efectivo neto usado en actividades de financiación			
Nueva deuda financiera		3.178.695.620	328.672.804
Emisión de bono senior	1	1.813.930.000	-
Cobros por cobertura de tipo de cambio		643.533.509	136.020.765
Pago cupón instrumentos de patrimonio perpetuo		(84.911.387)	(140.816.313)
Pagos por arrendamiento financiero		(237.350.807)	(183.290.523)
Pago deuda financiera		(529.220.993)	(1.238.861.609)
Pago de instrumento de patrimonio perpetuo	11 y 22	(1.997.915.000)	-
Pago bono senior	1	(2.841.673.200)	-
Emisión de bono local	18	-	500.000.000
Efectivo neto usado en actividades de financiación		(54.912.258)	(598.274.876)
Incremento neto de efectivo y equivalentes de efectivo		299.627.580	287.386.475
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1		411.083.341	123.696.866
Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31	5	710.710.921	411.083.341
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1			
Efectivo, caja y bancos		360.188.831	95.291.295
Inversiones temporales		50.894.510	28.405.571
Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31		710.710.921	411.083.341
Efectivo, caja y bancos		498.384.457	360.188.831
Inversiones temporales		212.326.464	50.894.510

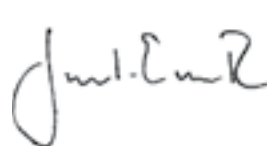
Las notas 1 a la 34 son parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.



Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal



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



Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 80661-T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 15 de febrero de 2021)

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(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.

El día 27 de mayo de 2020, mediante Escritura Pública No. 769 otorgada en la Notaría Dieciséis (16) del Circulo de Bogotá D.C., se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. absorbió a Metrotel y Telebucaramanga. La referida escritura pública quedó inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., el 28 de mayo de 2020.

El 28 de julio de 2020 la Empresa registró en la Cámara de Comercio la modificación de la situación de Grupo Empresarial de la Empresa, en el sentido de indicar que este se configura solamente entre la Empresa y 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. eran propietarias del 100% de las acciones de la sociedad Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. —"Optecom", por lo cual previa solicitud de la Empresa a Optecom Colombia S. A. S., esta sociedad procedió a (i) cancelar los títulos de Metrotel y Telebucaramanga; (ii) emitir a nombre de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. los títulos correspondientes a las 2.330 acciones que poseían Metrotel y Telebucaramanga; e (iii) inscribir en el libro de registro de acciones a la sociedad Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. como accionista de Optecom. En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. tiene una participación correspondiente al 100% del capital social de 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.

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 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. El término de duración de la empresa es indefinido, la dirección registrada como domicilio y oficina principal es Vía 40 73-290 Oficina 409 (Barranquilla— Colombia).

b) 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 períodos 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.

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 de 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.

c) Integración Filiales y Proceso de Fusión

Con el pago anticipado del contrato de explotación con el Parapat en 2017 y la transferencia 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), la Empresa 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.

Basado en lo anterior, la Empresa realizó las actividades necesarias para la integración jurídica de las Filiales entre ellas se destacan las siguientes:

- (i) En la Junta Directiva No. 128 de junio 12 de 2019, la Dirección de la Empresa planteó realizar una fusión por absorción mediante la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. absorbería 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, 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.
 - (iv) Mediante Resolución No. 0468 del 13 de mayo de 2020, notificada el 15 de mayo de 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó a Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. para solemnizar la reforma estatutaria de fusión por absorción, actuando como sociedad absorbente de Metrotel y de Telebucaramanga, conforme al compromiso de fusión aprobado por los accionistas de las compañías intervinientes.
 - (v) El día 27 de mayo de 2020, se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. absorbió a Metrotel y Telebucaramanga.
 - (vi) El 23 de septiembre de 2020 se perfeccionó la anotación en cuenta de los accionistas de Metrotel y Telebucaramanga que adquirieron acciones de la

Sociedad como consecuencia del proceso de fusión. Esta operación fue registrada por el Depósito Centralizado de Valores (Deceval) en el libro de accionistas de la Empresa, quien lleva la administración del libro.

En el compromiso de fusión aprobado por las Asambleas Generales de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. - "Metrotel" y Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. - "Telebucaramanga", se determinó el valor patrimonial de las Empresas y con estas valoraciones se obtuvo la relación de canje o proporcionalidad entre una acción de la Empresa Absorbente frente a una acción de las Empresas Absorbidas.

De acuerdo con lo anterior, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., emitió 16.497 acciones ordinarias como contraprestación a los accionistas de las Empresas Absorbidas, en consecuencia, la Empresa Absorbente aumentó su capital social en la suma de \$16.497 pesos, para pasar a tener un capital suscrito y pagado de \$3.410.075.788, dividido en 3.410.075.788 acciones ordinarias de un valor nominal de un peso (\$1) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas (Nota 22).

d) 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 (\$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, la Empresa 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.

e) Venta Inmueble - Sede Administrativa

En febrero de 2020 en desarrollo de la estrategia de optimización de activos no estratégicos y como parte del programa de asignación eficiente de recursos, se realizó la venta del inmueble de la Sede Administrativa ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. Producto de dicha transacción, el Grupo firmó sobre este inmueble un contrato de arrendamiento financiero por un período de 10 años el cual se reconoció de acuerdo con lo definido por NIIF-16 en el rubro activos por derechos de uso y su contrapartida un pasivo financiero denominado arrendamiento financiero. Este activo se reconoció hasta el mes de febrero de 2020 en el Estado de Situación Financiera en el rubro activos mantenidos para la venta.

f) Cambios entre un mismo beneficiario real en la composición accionaria de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y Actualización de Situación de Control.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. fue informada por Telefónica S. A. que luego de un proceso de reorganización corporativa llevado a cabo en España, Telefónica S. A. (en adelante

TEF) y Telefónica Latinoamérica Holding S.L. (en adelante TLH) celebraron un contrato de compraventa para transferir, respectivamente, 269.339.586 y 1.756.837.597 acciones de la Empresa a Latin America Cellular Holdings S.L. ("LACH"), empresa igualmente del Grupo Telefónica que ya ostentaba el 8,082% del capital social de la Empresa. Las sociedades antes mencionadas han acreditado su calidad de mismo beneficiario real ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

El 7 de mayo de 2020 se perfeccionó la transferencia de las acciones objeto de la compraventa mencionada. En consecuencia, Latin America Cellular Holdings S.L. pasó a ser la sociedad del Grupo Telefónica que consolida todas las acciones de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., propiedad del mismo beneficiario real y que continúa representando el 67,5% del capital social de la Empresa. Esta reorganización no implica ninguna variación en el número total de acciones respecto de las cuales el Grupo Telefónica es su beneficiario real.

Con ocasión de la mencionada transferencia de acciones de TEF y TLH a LACH, el 26 de junio de 2020 se registró en la Cámara de Comercio de Bogotá la actualización de la situación de control de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., para indicar que la sociedad Telefónica S. A. ejerce control de forma indirecta sobre Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. a través de Latin America Cellular Holdings S.L. (hoy Telefónica Hispanoamérica S. A.).

g) Cambio de denominación social del accionista Latin America Cellular Holdings, S.L.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. fue informada que mediante escritura pública No. 2320, otorgada en Madrid el día 6 de julio de 2020, inscrita en el registro Mercantil de Madrid el 26 de julio de 2020, la sociedad Latin America Cellular Holdings, S.L. modificó su denominación social a Telefónica Hispanoamérica, S.L.

h) Transformación del accionista Telefónica Hispanoamérica, S.L. de sociedad limitada a sociedad anónima.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. fue informada que mediante escritura pública No. 3338 otorgada en Madrid el día 21 de septiembre de 2020, inscrita en el registro Mercantil de Madrid el 28 de septiembre de 2020, la sociedad Telefónica Hispanoamérica, S.L. se transformó de sociedad limitada a sociedad anónima, en consecuencia, modificó su denominación social a Telefónica Hispanoamérica S. A. Esta sociedad es accionista de la Empresa con 2.301.779.819 acciones, con una participación de 67,49937427% sobre el capital social.

i) Pago del Bono Híbrido (Instrumento de Patrimonio Perpetuo) y Adquisición de Nueva Deuda.

El 18 de febrero de 2020 el Grupo dio 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. El 27 de marzo de 2020 se realizó el pago de USD500 millones al Bank of NY Mellon, por concepto de la cancelación anticipada de la emisión de los Bonos Híbridos y cuyo monto en pesos fue de \$1.997.915.000. Para atender el pago del Bono Híbrido el Grupo adquirió deuda con la banca local por \$900.000 millones y con la banca extranjera por USD235 millones.

j) Pago Bono Senior con vencimiento en el año 2022 y contratación de Club Deal (Crédito Sindicado)

El 18 de marzo de 2020 se firmó un crédito sindicado a favor del Grupo cuyo agente administrador es Banco Santander S. A.,

por un valor de USD320 millones, con plazo de 5 años y amortización a su vencimiento. El 12 de mayo de 2020, el Grupo envió notificación de redención parcial irrevocable de hasta USD320 millones de dólares del Bono Senior (Senior Unsecured Notes) emitido el 27 de septiembre de 2012, vencimiento en 2022 y cuyo valor nominal era de USD750 millones de dólares; el 12 de junio de 2020 se procedió con el pago parcial por USD320 millones y el 28 de septiembre de 2020 se realizó el pago del saldo por USD430 millones, equivalente a un total \$2.841.673.200.

k) Emisión Bono Senior 2030

El 08 de julio de 2020, el Grupo emitió bono de USD500 millones equivalente a \$1,813,930,000 a 10 años, el cual fue desembolsado el 17 de julio con una tasa de 4,95% NASV (Nominal Anual Semestre Vencido). Dicho bono fue emitido bajo la Regla 144A y Regulación S en los mercados internacionales. Los recursos de la emisión se utilizaron para (i) pagar el saldo del Bono Senior (Senior Unsecured Notes) emitido el 27 de septiembre de 2012, cuyo importe en el mercado era de USD430 millones después de que el Grupo desembolsara el 12 de junio un pago parcial por USD320 millones, y (ii) sustituir USD70 de la deuda actual del Grupo.

l) Terminación anticipada contrato con Corporación Nacional Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada (RENATA) y Otros Acuerdos.

El 15 de diciembre de 2020 el Grupo y la Corporación Nacional Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada (RENATA) firmaron acta de terminación anticipada por mutuo acuerdo y liquidación del contrato de derecho irrevocable de uso (IRU), por suministro de equipos y servicios de telecomunicaciones y servicios conexos referente al contrato No. VPGC90576 de 2015. Una vez liquidado el mencionado contrato, el saldo a favor del Grupo por \$159.684.058. Basado en lo anterior, corresponde realizar los ajustes contables necesarios. En virtud de la terminación del contrato las partes establecen el pago de la deuda por parte de y a favor del Grupo, así:

	Al 31 de diciembre de 2020
Pagos en efectivo	94.232.667
Compensación con el valor del contrato de arrendamiento de equipos	54.741.560
Dación en pagos de equipos	10.709.831
	<u>159.684.058</u>

En adición a lo anterior, se considerando los siguientes acuerdos:

- (i) RENATA entrega en calidad de arrendamiento financiero al Grupo por un período de tres (3) años equipos DWDM y MPLS los cuales, al finalizar el plazo del arrendamiento RENATA transferirá la propiedad de tales equipos los cuales estarán totalmente depreciados para tal fecha.
- (ii) El valor total estimado del canon de arrendamiento que el Grupo pagará a RENATA será de \$54.741.560. Esta suma será pagada durante el plazo del arrendamiento en cánones mensuales de \$1.520.599. Teniendo en cuenta que RENATA y el Grupo son acreedores y deudores recíprocos, los cánones mensuales se compensarán en la proporción mensual antes indicada con la deuda que tiene RENATA con el Grupo, en los términos del Artículo 1714 y siguientes del Código Civil.

- (iii) RENATA y el Grupo acuerdan transferir la propiedad de ciertos equipos CISCO así como las licencias de éstos los cuales serán recibidos por el Grupo en enero de 2021 a título de dación en pago por la suma de \$10,709,831. De acuerdo con lo anterior, en virtud del Artículo 1714 y siguientes del Código Civil, el Grupo acuerda imputar el valor de los equipos en mención a la deuda que RENATA posee a la fecha.

2. Operaciones

2.1. Impactos de la Emergencia Económica y Sanitaria Ocasionada por el Covid-19.

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria en el territorio colombiano por parte del Gobierno Nacional para contener los efectos del Covid-19, el Grupo adoptó las medidas tendientes a garantizar la continuidad en la operación, la prestación de los servicios y la atención adecuada de los clientes, proveedores y colaboradores. De conformidad con las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional, se declaró los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos esenciales, por lo cual, no podrá suspenderse su prestación, ni las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de la red. Así mismo, el Gobierno Nacional y los organismos de control expedieron ciertos decretos y medidas con alcance específico para las empresas del sector de las TIC's de aplicación durante la emergencia.

El brote de la pandemia de COVID-19 ha impactado el Grupo. Los impactos económicos generados por esta situación para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, se revelan en la Nota 33 de los estados financieros.

2.2. Aspectos Regulatorios y Expedición de Normas en el Marco de la Emergencia Económica y Sanitaria Ocasionada por el Covid-19.

En el marco de la emergencia económica y sanitaria, el Gobierno Nacional y los organismos de control han expedido ciertos decretos y resoluciones con alcance específico para las empresas del sector de las TIC's los cuales se resumen también en la Nota 33 de los estados financieros consolidados.

2.3. Negocio en Marcha

Con la llegada de la pandemia COVID-19, el gobierno colombiano adoptó medidas para mitigar la propagación del virus que han impactado la economía. Estas medidas desaceleraron las actividades comerciales y de ciertos sectores productivos durante gran parte del año 2020. El Grupo continúa con el desarrollo de las actividades propias de su objeto social, dentro del marco de las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional y las autoridades locales. Dentro de la verificación de los impactos en los Estados Financieros Consolidados y cumpliendo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NIIF), el Grupo ha analizado las implicaciones del COVID-19, incluyendo no solo la medición de activos y pasivos, estimados contables y revelaciones apropiadas, sino también, la capacidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha.

La Dirección sigue teniendo una expectativa razonable de que el Grupo cuenta con los recursos adecuados para continuar en funcionamiento durante al menos los

próximos 12 meses y que la base contable de empresa en funcionamiento sigue siendo adecuada. El Grupo dispone de recursos por \$710.710.921 que comprenden efectivo y equivalentes de efectivo, otros activos de alta liquidez y líneas de crédito no utilizadas disponibles a la fecha de autorización de estos estados financieros consolidados.

Además, para responder a un escenario negativo severo, la administración de la Empresa tiene la capacidad de tomar las siguientes acciones de mitigación para reducir costos, optimizar el flujo de caja de la Empresa y preservar la liquidez:

- Plan estructural de optimización de recursos de OPEX y CAPEX pos-confinamiento;
- Retraso y reprogramación de pedidos y plan de llegada de terminales móviles y de equipos de casa-cliente basados en el análisis de la demanda;
- Reducir los gastos de capital no esenciales y aplazar o cancelar los gastos discrecionales;
- Congelamiento del reclutamiento no esencial;
- Optimización de costos y gastos tales como las comisiones a terceros por menor actividad comercial, mercadeo, publicidad, viajes y patrocinios entre otros.

Con base en la posición de liquidez del Grupo a la fecha de autorización de estos estados financieros consolidados, y a la luz de la incertidumbre que rodea el desarrollo futuro del brote, la administración continúa teniendo una expectativa razonable de contar con los recursos adecuados para continuar en operación y que la base contable de empresa en funcionamiento sigue siendo adecuada.

Estos estados financieros consolidados han sido preparados sobre una base de negocio en marcha y no incluyen ningún ajuste a los valores en libros y clasificación de activos, pasivos y gastos reportados que de otra manera podrían ser requeridos si la base de negocio en marcha no fuera apropiada.

2.4. Principales Aspectos Regulatorios

Los principales aspectos regulatorios son los siguientes:

a) Autoridades Sectoriales

Las autoridades sectoriales con las cuales el Grupo 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 – CRC; iii) Agencia Nacional del Espectro – ANE; iv) Superintendencia de Industria y Comercio; v) Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y Superintendencia de Sociedades.

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 del Grupo.

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 artículo 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.

El Grupo 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, el Grupo 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, 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 2013, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

d) Concesión Televisión

El Grupo 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 otrosí 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 al Grupo 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

El Grupo prepara sus estados financieros consolidados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF) establecidas en la Ley 1314 de 2009 que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) traducidas de manera oficial y autorizadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), reglamentadas en Colombia por el Decreto Reglamentario 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018 y 2270 de 2019. Estas normas pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

Los presentes estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del modelo de costo histórico a excepción de los terrenos, edificios 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.

Los estados financieros consolidados se presentan en pesos colombianos, que es la moneda funcional del Grupo, y todos los valores en pesos colombianos se redondean a la unidad de miles más próxima, salvo cuando se indique lo contrario.

Los estados financieros consolidados fueron autorizados por el Comité de Auditoría el 10 de febrero de 2021 y aprobados para su emisión por la Junta Directiva el 15 de febrero de 2021

según Acta No. 140. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por la Asamblea de Accionistas.

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 su subordinada. Por estatutos, las empresas del Grupo efectúan corte de cuentas y prepara estados financieros anualmente.

La subsidiaria se consolida a partir de la fecha en la que Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. obtiene el control, y continúan siendo consolidadas hasta la fecha en la que tal control cesa y/o se disponga de esta. La subsidiaria 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. Inversión en Subsidiaria

La inversión en la subsidiaria en la cual la Empresa tiene control al poseer en forma directa más del 50% del capital social, se contabilizan por el método de participación patrimonial. 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 de la subsidiaria, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre las empresas. La distribución en efectivo de la utilidad de esta Empresa 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	
		2020	2019
Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P.	Colombia / Bucaramanga	0%	99,99%
Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Colombia / Barranquilla	0%	99,97%
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	Colombia / Barranquilla	100%	99,98%

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	
	2020	2019
Total activos	-	378.658.127
Total pasivos	-	267.887.647
Total patrimonio	-	110.770.480
Resultado del año	-	(6.256.191)

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

La información financiera se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Total activos	-	271.804.891
Total pasivos	-	270.388.772
Total patrimonio	-	1.416.119
Resultado del año	-	(19.046.097)

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

La información financiera se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Total activos	10.249.081	13.522.776
Total pasivos	9.033.141	11.564.781
Total patrimonio	1.215.940	1.957.995
Resultado del año	(742.055)	247.255

3.1.4. Estimaciones y Juicios contables

La preparación de Estados Financieros Consolidados de acuerdo con las NCIF requiere del uso de ciertas 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:

- Las hipótesis empleadas para el cálculo del valor razonable de los instrumentos financieros,
- La valoración de los activos financieros para determinar la existencia de pérdidas por deterioro de los mismos,
- La vida útil de las propiedades, planta y equipo e intangibles,
- Las variables usadas y las hipótesis empleadas en la evaluación y determinación de los indicadores de deterioro de valor de los activos no financieros,
- Las variables usadas en la evaluación y determinación de las pérdidas y de la obsolescencia de los inventarios,
- La tasa de descuento utilizada en el cálculo del pasivo por arrendamiento y del derecho de uso,
- La probabilidad de ocurrencia y el valor de los pasivos que determinan el monto a reconocer como provisiones relacionadas con litigios y reestructuraciones,

- Los supuestos empleados en el reconocimiento del pasivo por desmantelamiento,
- La evaluación de la probabilidad de tener utilidades futuras para el reconocimiento de los activos por impuesto diferido,
- El tiempo estimado para depreciar los derechos de uso; las hipótesis empleadas en el cálculo de las tasas de crecimiento de los contratos de arriendo registrados como derechos de uso, y las variables utilizadas para la valoración del pasivo por arrendamiento.

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible sobre los hechos analizados en la fecha de preparación de los estados financieros consolidados, la cual puede dar lugar a modificaciones futuras en virtud de posibles situaciones que puedan ocurrir y que obligarían a su reconocimiento en forma prospectiva, lo cual se trataría como un cambio en una estimación contable en los estados financieros futuros.

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. 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 \$3.432.50 y \$3.277.14 por US\$1 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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, excepto cuando se difieren en el patrimonio en la cuenta de Otros Resultados Integrales 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 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.

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 o en los resultados se reconocen también en el otro resultado integral 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 mejor estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retiro 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:

Descripción	Vida útil mínima (Años)	Vida útil máxima (Años)
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. 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 la mejor 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 que los contratos de alquiler prevén la devolución del edificio o terreno en las mismas condiciones en que se cedió al inicio del período de alquiler, en el momento inicial, se estima una provisión para su desmantelamiento y se incorpora como mayor importe del costo de los derechos de uso y su contrapartida un pasivo por desmantelamiento.

El valor en libros de la provisión es revisado y ajustado anualmente considerando cambios en las variables utilizadas para su estimación, utilizando una tasa que refleje el riesgo específico del pasivo. Cualquier cambio en el valor presente del gasto estimado se refleja como un ajuste a la provisión y su correspondiente propiedad, planta y equipo o derecho de uso. Cuando se presenta una disminución en la obligación de retiro de activos relacionada con un activo productivo que excede el valor en libros del activo, el exceso se reconoce en el estado de ganancias y pérdidas. El costo financiero de actualización de estos pasivos es reconocido en el resultado del período, como gasto financiero.

3.2.2.2. 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. Como resultado de lo anterior el Grupo al cierre de cada período traslada de la reserva de superávit a resultados acumulados sistemáticamente con la depreciación de la revaluación del activo revaluado.

Todo incremento por revaluación se reconoce en el Otro Resultado Integral -ORI (patrimonio) como reserva por revaluación de activos, salvo que dicho incremento revierta una disminución de revaluación del mismo activo reconocida previamente en el Estado de Resultados Consolidados, en este caso dicha disminución se traslada de reserva por revaluación de activos a resultados acumulados. 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.

3.2.2.3. 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.

3.2.3. 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 consolidados 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.

3.2.4. 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 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. 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.

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

3.2.6.1 Títulos Habilitantes

Representan el precio de adquisición y costos asociados 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 los mismos.

Las características de las licencias y permisos registrados al cierre del ejercicio se resumen a continuación:

Tipo / Nombre	Fecha de Adquisición / Renovación	Fecha de vencimiento	Tipo de Permiso
Resolución 597 de 2014 Renovación Banda 850 y 1900	29 marzo de 2014	28 marzo de 2024	Prestación de servicios móviles IMT
Resolución 2105 de 2011 modificada por la Resolución 2538 de 2011 Banda 1900 – 3G	18 octubre de 2011	18 octubre de 2021	Prestación de servicios móviles IMT
Resolución 2625 de 2014 Banda 1700/2100 – 4G	13 noviembre de 2013	13 noviembre de 2023	Prestación de servicios móviles IMT

3.2.6.2. 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 ofimáticos que soportan las diferentes plataformas tecnológicas del Grupo.

3.2.6.3. Derechos Irrevocables de Uso (IRU)

Los derechos de uso de infraestructura que permiten el uso de la capacidad durante el plazo y con el ancho de banda especificado contractualmente, se reconocen por el costo de adquisición y se amortizan linealmente durante la vigencia contractual.

Los IRUS registrados en el activo al cierre de 2020 presentan las siguientes características:

No. de IRUS	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Tipo de IRU
12	Desde el año 2013, 2014, 2015 y 2017	Hasta el año 2027, 2033, 2034 y 2035	Anillo de fibra óptica

3.2.6.4. 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.

3.2.6.5. Vidas Útiles Estimadas

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

Descripción	Vida Útil Mínima (Años)	Vida Útil Máxima (Años)
Títulos habilitantes	10	10
Software equipos de red y ofimáticos	3	5
Derechos irrevocables de uso (IRU)	10	20

3.2.7 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.

3.2.7.1. 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.

3.2.7.2. 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.

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 períodos fijos de 1 a 25 años. 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 registraron 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. El Grupo revisa si ocurre un evento o un cambio significativos en las circunstancias que afecta esta evaluación. Durante el año 2019, el efecto financiero de la revisión de los términos del arrendamiento para reflejar el efecto del ejercicio de las opciones de extensión y terminación se registró como un aumento en los pasivos por arrendamiento y los derechos de uso de los activos.

3.2.8. 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 depreciación 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 del mismo.

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

Activos por derechos de uso	Plazo mínimo	Plazo máximo
Terrenos y construcciones	1	25
Instalaciones técnicas	1	12
Equipo de transporte	1	4

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. El goodwill no se amortiza, pero se revisa anualmente su deterioro.

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. 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 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 2020 y 2019 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos de 10,39% y 10,17%, 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 al 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 al 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 al valor razonable cambio 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 los 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

La medición de la provisión por pérdida crediticia esperada para activos financieros medidos al costo amortizado, 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 medirla pérdida crediticia esperada.

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 de acuerdo con lo definido por NIIF-9. 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. La matriz es consecuencia de los resultados obtenidos en el ratio cobrado versus facturado, el cual refleja el evolutivo del recaudo para cada uno de los vencimientos de facturación. Para la determinación del ratio se obtiene la recuperación promedio histórica de los últimos años de vencimientos de facturación por cada rango de mora, clasificando la información por facturador y por segmento de clientes.

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 tasas de incobrabilidad históricas 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 basada en la ausencia de la obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero y el hecho de que las contrapartes no puedan obligar al 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 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, 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 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, 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 Razonable

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.

3.2.11.7. 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. Cualquier cambio en el valor razonable de estos derivados se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados 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, 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 como "ingresos o gastos financieros", al igual que la porción inefectiva que también se reconoce en el Estado de Resultados.

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 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 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 / (pérdida), neto".

Los montos acumulados en el Estado de Cambios en el Patrimonio se trasladan al Estado de Resultados en los períodos 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. 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 como "ingreso o gasto financiero".

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. La diferencia entre la porción asignada y el valor razonable de la porción intrínseca se registra en el Estado de Resultados.

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.

3.2.12. 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 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.

Los bienes adquiridos a un proveedor en el exterior, cuya condición de contratación consiste en recibir el bien previo a la nacionalización, se reconocen a partir de este momento como existencias en tránsito, cuando se realiza la nacionalización se traslada a inventario en bodega.

El cálculo del valor recuperable de los inventarios se realiza en función de la antigüedad de los mismos y de su rotación de la siguiente forma:

- Para terminales móviles con antigüedad >180 y < 361 días, se reconoce una provisión por deterioro del 50%.
- Para terminales móviles con antigüedad >360 días, se reconoce una provisión por deterioro del 100%.
- Para los equipos y materiales de la operación fija y con antigüedad >360 días, se reconoce una provisión por deterioro del 100%.

La recuperación de provisión por deterioro por venta de equipos provisionados se reconoce como un menor valor del cargo llevado a resultados del periodo.

3.2.13. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

Se considera efectivo tanto a los fondos en caja como a los depósitos bancarios a la vista de libre disponibilidad.

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 propósitos de los estados financieros consolidados, los sobregiros bancarios se presentan en la cuenta de pasivos financieros corrientes en el estado de situación financiera.

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 media del cliente y la vida útil del elemento instalado.
- 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 por 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 operativos 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 del Grupo que brinda la oportunidad de adquirir 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.
- h. Gastos de obtención de contratos con clientes. El Grupo ha revisado el período de imputación temporal de duración indeterminada con el objetivo de actualizar la transferencia al cliente de los bienes o servicios con los que se relaciona dichos gastos. Tras el análisis realizado se ha considerado

utilizar la estimación de las renovaciones de los clientes basados en su tasa de rotación (vida media promedio de los clientes), con ciertas limitaciones para el caso en que haya gastos posteriores que sean acordes a los iniciales.

3.2.15. 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.

3.2.16. Impuesto Corriente y Diferido

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

3.2.16.1. 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 y la sobretasa.

3.2.16.2. 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 impositivas 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 temporal; 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 la propiedades, planta y equipo, activos intangibles, pasivos estimados y provisiones, deterioro de cartera, 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. Así mismo, 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 si el impuesto se refiere a partidas que se cargan o abonan directamente contra el patrimonio.

Posiciones Fiscales Inciertas CINIIF 23

El Comité de Interpretaciones de Normas Internacionales de Información Financiera - 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.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Grupo no tiene posiciones fiscales inciertas en la determinación del impuesto a las ganancias revelado en los estados financieros consolidados, considerando que tanto las operaciones ordinarias como las extraordinarias, han sido tratadas de conformidad con la normativa fiscal vigente.

3.2.17. 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 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 las condiciones del plan, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

f. 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 del plan de beneficios afectarán el patrimonio y se presentarán en el otro resultado integral.

3.2.18. Ganancias por Acción

Las ganancias básicas por acción representan el beneficio de las actividades ordinarias después de impuestos atribuibles a los accionistas del Grupo, dividido por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

3.2.19. 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 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. Un pasivo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, excepto en el caso en que la posibilidad de una eventual salida de recursos para liquidarlo sea remota.

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, sino que es informado en notas, pero sólo en el caso en que sea probable la entrada de beneficios económicos.

3.2.20. 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 de entidad. 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 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.

3.2.21. Reconocimiento de Ingresos

3.2.21.1 Activo Contractual

Es el derecho que el Grupo tiene como contraprestación a cambio de bienes o servicios transferidos a un cliente, cuando ese derecho está condicionado por algo distinto al paso del tiempo. Los costos de contratos elegibles para capitalización como costos incrementales al obtener un contrato se reconocen como un activo. Los costos de obtención y cumplimiento de contratos se capitalizan al ser incurridos si el Grupo espera recuperar dichos costos y se clasifican en corrientes y no corrientes en la medida en que se espera recibir los beneficios económicos de dichos activos. Los contratos se amortizan de forma sistemática y consistente con la transferencia al cliente de los servicios una vez se han reconocido los ingresos correspondientes.

3.2.21.2 Pasivos de contratos

Los pasivos de contratos constituyen la obligación del Grupo a transferir bienes o servicios a un cliente, por los cuales el Grupo ha recibido una contraprestación o pago por parte del cliente (o se ha vuelto exigible). Incluyen también el ingreso diferido relacionado con bienes o servicios que se entregarán o prestarán en el futuro, los cuales se facturan al cliente por adelantado. Los pasivos contractuales se clasifican como corrientes y no corrientes

de acuerdo con la vigencia del contrato y se darán de baja cuando se satisfagan las obligaciones de desempeño.

Los derechos de uso irrevocables de uso - IRUS registrados en el pasivo al cierre del ejercicio 2020 presentan las siguientes características:

No. de IRUS	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Tipo de IRU
5	Desde el año 2009, 2010 y 2016	Hasta el año 2023 y 2027	Capacidad / Anillo de fibra óptica

3.2.22. 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.

El Grupo reconoce los ingresos provenientes de contratos con clientes con base en un modelo de cinco pasos establecido en la NIIF 15:

- **Paso 1.** Identificación de contratos con clientes: un contrato se define como un acuerdo entre dos o más partes, el cual crea derechos y obligaciones exigibles y establece criterios que se deben cumplir para cada contrato. Los contratos pueden ser escritos, verbales o implícitos a través de las prácticas empresariales acostumbradas de una empresa.
- **Paso 2.** Identificación de las obligaciones de desempeño en el contrato: una obligación de desempeño es una promesa en un contrato con un cliente para la transferencia de un bien o servicio a este último.
- **Paso 3.** Determinación del precio de la transacción: el precio de la transacción es el monto del pago al que el Grupo espera tener derecho a cambio de la transferencia de los bienes o servicios prometidos a un cliente, sin tener en cuenta los montos recibidos en representación de terceros.
- **Paso 4.** Distribuir el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño del contrato: en un contrato que tiene más de una obligación de desempeño, el Grupo distribuye el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño en montos que representen el monto de la consideración a la que el Grupo espera tener derecho a cambio de cumplir cada obligación de desempeño.
- **Paso 5.** Reconocimiento de ingresos cuando (o a medida que) el Grupo cumple una obligación de desempeño

El Grupo cumple una obligación de desempeño y reconoce los ingresos a través del tiempo, si se cumple alguno de los siguientes criterios:

- (a) El desempeño del Grupo no crea un activo con un uso alternativo para el Grupo, y el Grupo tiene un derecho exigible al pago por el desempeño completado a la fecha.

- (b) El desempeño del Grupo crea o mejora un activo que el cliente controla a medida que el mismo se crea o mejora.

- (c) El cliente al mismo tiempo recibe y consume los beneficios que resultan del desempeño del Grupo a medida que este trabaja.

El ingreso se mide con base en la consideración especificada en el contrato con el cliente, y excluye los montos recibidos en representación de terceros. El Grupo reconoce ingresos cuando transfiere el control sobre un bien o servicio a un cliente y se presenta neto de reembolsos y descuentos. El Grupo evalúa sus planes de ingreso con base en criterios específicos para determinar si actúa como principal o como agente. El ingreso se reconoce en la medida en que es probable que los beneficios económicos fluyan hacia el Grupo y si es posible medir de forma confiable los ingresos y costos, en caso de que los hubiere.

a. 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.

b. Subvenciones del Gobierno

Las subvenciones del Gobierno se reconocen cuando existe seguridad razonable de que éstas se recibirán y 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 el Grupo 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 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.

4. Cambios normativos

4.1. Nueva normatividad incorporadas al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación debe ser evaluada de manera obligatoria en períodos posteriores del 1 de enero de 2021

El Decreto 1432 de 2020 actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia incorporando la modificación a la NIIF 16, Arrendamientos: Reducciones del Alquiler Relacionadas con el Covid-19 que puede ser aplicada de manera inmediata en el año 2020. No se adicionaron otras normas, interpretaciones o enmiendas a las normas que ya habían sido compiladas por el Decreto 2270 de 2019 considerando las reglamentaciones incorporadas por los Decretos 2420 y 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018.

4.2. Nueva normatividad emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no han sido incorporada al marco contable aceptado en Colombia

Modificación a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros - Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes

Las modificaciones emitidas en enero de 2020 aclaran los criterios de clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes, en función de los derechos que existan al final del período sobre el que se informa. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los eventos posteriores a la fecha del informe. Los cambios también aclaran a que se refiere la "liquidación" de un pasivo en términos de la norma. El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificación a la NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo - Importes obtenidos con anterioridad al uso previsto

La enmienda publicada en mayo de 2020 prohíbe la deducción del costo de un elemento de propiedades, planta y equipo de cualquier importe procedente de la venta de elementos producidos mientras se lleva ese activo al lugar y condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia. En su lugar, una entidad reconocería los importes de esas ventas en el resultado del período. El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de Negocios – Referencia al Marco Conceptual

La enmienda publicada en mayo de 2020 abordó 3 modificaciones a la norma con el objeto de: actualizar las referencias al Marco Conceptual; agregar una excepción para el reconocimiento de pasivos y pasivos contingentes dentro del alcance de la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes y la CINIIF 21 Gravámenes; y confirmar que los activos contingentes no deben reconocerse en la fecha de adquisición. El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificación a la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes – Costo de cumplimiento de un contrato

El propósito de esta enmienda, que también fue publicada en mayo de 2020, es especificar los costos que una entidad incluye al determinar el "costo de cumplimiento" de un contrato con el propósito de evaluar si un contrato es oneroso; aclara que los costos directos de cumplimiento de un contrato incluyen tanto los costos incrementales de cumplir un contrato como una asignación de otros costos que se relacionen directamente con el cumplimiento del contrato. Antes de reconocer una provisión separada por un contrato oneroso, para un contrato oneroso, la entidad debe reconocer las pérdidas por deterioro sobre los activos utilizados para cumplir el contrato. El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Reforma de la tasa de interés de referencia

Después de la crisis financiera, la reforma y el reemplazo de las tasas de interés de referencia, como la LIBOR GBP y otras tasas interbancarias (IBOR) se ha convertido en una prioridad para los reguladores globales. Actualmente existe incertidumbre sobre el momento y la naturaleza precisa de estos cambios. Para hacer la transición de los contratos y acuerdos existentes que hacen referencia a la LIBOR, es posible que sea necesario aplicar ajustes de las diferencias de plazo y las diferencias de crédito para permitir que las dos tasas de referencia sean económicamente equivalentes en la transición.

Las modificaciones realizadas a la NIIF 9 Instrumentos financieros, la NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición y la NIIF 7 Instrumentos financieros: revelaciones brindan ciertas alternativas en relación con la reforma de la tasa de interés de referencia. Las alternativas se relacionan con la contabilidad de cobertura y tienen el efecto de que las reformas generalmente no deberían hacer que la contabilidad de coberturas termine. Sin embargo, cualquier ineffectividad de cobertura debe continuar registrándose en el estado de resultados. Dada la naturaleza generalizada de las coberturas que involucran contratos basados en tasas interbancarias (IBOR), las alternativas afectarán a las empresas en todas las industrias.

Las políticas contables relacionadas con la contabilidad de cobertura deberán actualizarse para reflejar las alternativas. Las revelaciones del valor razonable también pueden verse afectadas debido a las transferencias entre niveles de jerarquía del valor razonable a medida que los mercados se vuelven más o menos líquidos.

El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Mejoras anuales a las Normas NIIF ciclo 2018–2020

Las siguientes mejoras se finalizaron en mayo de 2020:

- NIIF 9 Instrumentos financieros: aclara cuales comisiones deben incluirse en la prueba del 10% para la baja en cuentas de pasivos financieros.
- NIIF 16 Arrendamientos: modifica el ejemplo ilustrativo 13 de la norma para eliminar la ilustración de los pagos del arrendador relacionados con mejoras de bienes tomados en arriendo, para eliminar cualquier confusión sobre el tratamiento de los incentivos de arrendamiento.

- NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera: permite a las entidades que han medido sus activos y pasivos por el valor en libros registrado en la contabilidad de su matriz, medir también las diferencias de conversión acumuladas utilizando las cantidades informadas por la matriz. Esta enmienda también se aplicará a las asociadas y negocios conjunto con algunas condiciones.
- NIC 41 Agricultura: elimina el requisito de que las entidades excluyan los flujos de efectivo por impuestos al medir el valor razonable bajo NIC 41.

El Grupo no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Marco Conceptual

El IASB ha emitido un Marco conceptual revisado que se utilizará en las decisiones para establecer normas con efecto inmediato. Los cambios clave incluyen:

- Aumentar la importancia de la administración en el objetivo de la información financiera;
- Restablecer la prudencia como componente de la neutralidad;
- Definir a una entidad que informa, que puede ser una entidad legal o una parte de una entidad;
- Revisar las definiciones de un activo y un pasivo;
- Eliminar el umbral de probabilidad para el reconocimiento y agregar guías sobre la baja de cuentas;
- Añadir guías sobre diferentes bases de medición, e
- Indicar que la utilidad o pérdida es el indicador principal de desempeño y que, en principio, los ingresos y gastos en otros ingresos integrales deben reciclarse cuando esto mejore la relevancia o la representación fiel de los estados financieros.

No se realizarán cambios a ninguna de las normas contables actuales. Sin embargo, las entidades que se basan en el Marco para determinar sus políticas contables para transacciones, eventos o condiciones que de otra manera no se tratan en las normas contables deberán aplicar el Marco revisado a partir del 1 de enero de 2020. Estas entidades deberán considerar si sus políticas contables siguen siendo apropiadas según el Marco revisado.

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 fue inicialmente aplicable a periodos anuales que comenzarán a partir del 1 de enero de 2021, sin embargo, la fecha de aplicación fue extendida para periodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, mediante modificación emitida por el IASB en junio de 2020. Se permite su aplicación anticipada.

La NIIF 17 deroga la NIIF 4 Contratos de Seguro que era una norma provisional que permitió a las entidades usar una amplia variedad de prácticas contables para los contratos de seguro, reflejando los requerimientos de contabilidad nacionales y variaciones de esos requerimientos. Algunas prácticas anteriores de contabilización de seguros permitidas según la NIIF 4 no reflejaban adecuadamente las situaciones financieras subyacentes verdaderas o el rendimiento financiero de los contratos de seguro.

La NIIF 17 requiere un modelo de medición actual donde las estimaciones se vuelven a medir en cada periodo de reporte. Los contratos se miden utilizando los componentes de:

- Flujos de efectivo ponderados de probabilidad descontados;
- Un ajuste explícito de riesgo, y
- Un margen de servicio contractual (CSM por sus siglas en inglés) que representa la utilidad no ganada del contrato la cual se reconoce como ingreso durante el periodo de cobertura.

La norma permite elegir entre reconocer los cambios en las tasas de descuento en el estado de resultados o directamente en otros resultados integrales. Es probable que la elección refleje cómo las aseguradoras registran sus activos financieros según la NIIF 9.

Se permite un enfoque opcional de asignación de primas simplificado para el pasivo de la cobertura restante para contratos de corta duración, que frecuentemente son ofrecidos por aseguradoras que no otorgan seguros de vida.

Existe una modificación al modelo general de medición denominado "método de comisiones variables" para ciertos contratos de aseguradoras con seguros de vida en los que los asegurados comparten los rendimientos de los elementos subyacentes. Al aplicar el método de comisiones variables, la participación de la entidad en las variaciones del valor razonable de las partidas subyacentes se incluye en el margen de servicio contractual. Por lo tanto, es probable que los resultados de las aseguradoras que utilizan este modelo sean menos volátiles que en el modelo general.

Las nuevas normas afectarán los estados financieros y los indicadores clave de rendimiento de todas las entidades que emiten contratos de seguros o contratos de inversiones con características de participación discrecional.

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. Efectivo y equivalentes de efectivo

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Caja	5.015	5.044
Bancos en moneda nacional y extranjera (Nota 28)	498.379.442	357.367.050
Inversiones temporales (1)	212.326.464	50.894.510
Fondos especiales (2)	-	2.816.737
	<u>710.710.921</u>	<u>411.083.341</u>

La variación interanual corresponde principalmente al incremento en el recaudo recibido de clientes, cobros por venta de cartera y bienes muebles e inmuebles al cierre del ejercicio.

El efectivo y equivalentes de efectivo incluye saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2020 de USD\$5.182 miles (\$17.787.215) y al 31 de diciembre de 2019 USD\$5.411 miles (\$17.732.605) (Nota 28). Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 los valores restringidos en bancos ascienden a \$5.297.896 y \$6.308.246 respectivamente.

- (1) Incluye inversiones en fondos colectivos cuyas tasas para el año 2020 oscilaron entre 1.07% y 1.97% (2019 oscilan entre 3.78% y 4.98%); Time Deposit constituido por USD\$5.000 miles equivalente al 31 de diciembre de 2020 a \$17.162.500 (2019 a \$16.385.700). Los rendimientos de las inversiones temporales y bancarios, reconocidos durante el año terminado el 31 de diciembre de 2020 fueron de \$9.597.548 (2019 - \$3.371.133) (Nota 27).
- (2) Los fondos especiales corresponden a TIDIS recibidos por parte de la DIAN, procedentes a los saldos a favor en renta. La variación corresponde a la utilización de estos títulos valores durante el período 2020 para el pago de impuestos.

6. Activos financieros

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

	A costo amortizado con cambios en resultados	Total activos financieros
Activo financiero corriente:		
Depósitos y garantías (1)	117.972	117.972
	117.972	117.972
Activos financieros no corrientes:		
Depósitos y garantías (1)	11.970.174	11.970.174
Otros activos financieros	60.000	60.000
	12.030.174	12.030.174
	12.148.146	12.148.146

- (1) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial sobre los cuales el Grupo viene adelantando los procesos necesarios para su resolución.

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
Activo financiero corriente:					
Instrumentos de cobertura (1)	44.749.554	27.054.571	71.804.125	-	71.804.125
Depósitos y garantías (2)	-	-	-	507.493	507.493
	44.749.554	27.054.571	71.804.125	507.493	72.311.618
Activos financieros no corrientes:					
Instrumentos de cobertura (1)	-	19.886.960	19.886.960	-	19.886.960
Depósitos y garantías (2)	-	-	-	11.075.931	11.075.931
Otros activos financieros	-	-	-	60.000	60.000
	-	19.886.960	19.886.960	11.135.931	31.022.891
	44.749.554	46.941.531	91.691.085	11.643.424	103.334.509

- (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).

La valoración de los contratos vigentes al cierre de 2020 origina un pasivo financiero (Nota 18) como

resultado de la valoración de los nuevos contratos realizados durante el 2020 (tasa representativa del mercado promedio de 2020 por \$3.693 versus la de cierre de 2020 por \$3.432,50) para cubrir los riesgos de tipo de cambio e intereses asociados a la nueva deuda adquirida y emisión de bonos que remplazaron el bono híbrido y bono senior con vencimiento en 2022.

- (2) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial con vencimiento hasta su resolución.

7. 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	
	2020	2019
Corriente:		
Cientes por venta y prestación de servicios (1)	779.958.081	1.011.856.252
Cartera por equipos vendidos a cuotas (2)	288.679.136	13.102.607
Otros deudores (3)	128.053.198	182.280.588
Cartera con operadores nacionales (4)	55.453.330	94.582.003
Partes relacionadas (Nota 29)	52.916.854	54.124.732
Agentes comerciales y canales de distribución (5)	5.559.343	21.085.243
Deterioro de cartera (6)	(390.297.351)	(371.563.822)
	920.322.591	1.005.467.603
No corriente:		
Cartera con operadores nacionales (4)	182.929.672	134.610.499
Cientes por ventas y prestación de servicio (7)	130.567.672	88.896.217
Otros deudores (3)	61.485.456	-
Cartera de subsidios y contribuciones (8)	38.111.870	38.111.870
Partes relacionadas (9) (Nota 29)	-	39.781.586
Cartera por equipos vendidos a cuotas	-	3.907.528
Deterioro de cartera	(172.075.816)	(172.405.958)
	241.018.854	132.901.742
	1.161.341.445	1.138.369.345

Los deudores y otras cuentas por cobrar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2020 por USD\$4.690 miles (\$16.098.425) y al 31 de diciembre de 2019 por USD\$66.402 miles (\$217.608.650).

- (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	
	2020	2019
Residencial masivo	389.296.837	528.195.102
Empresas - Corporaciones y gobierno (a)	149.833.121	272.017.670
Cientes pendientes de facturar	99.932.745	125.097.805
Negocios - Pymes (b)	86.038.811	60.154.593
Cientes mayoristas	23.198.426	21.287.274
Otros terceros	31.658.141	5.103.808
	779.958.081	1.011.856.252
Deterioro de cartera	(308.336.558)	(234.081.135)
	471.621.523	777.775.117

- a) La disminución se presenta principalmente por la terminación y liquidación anticipada de contrato con la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA y reconocimiento del nuevo acuerdo de pago de la deuda, derivada del contrato por derecho irrevocable de uso IRU y de la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones y servicios conexos (Nota 1).
- b) Durante el 2020 se presentó incremento en la facturación por proyectos especiales del segmento,

de los cuales se destacan soluciones integradas, equipamiento, conectividad y servicios digitales.

- (2) Al cierre del 2020 incluye la cartera por ventas de equipos terminales y durante el año 2019 se realizó venta de la cartera por este concepto por \$235,996,619.
- (3) Incluye principalmente saldos de cartera por venta de inmuebles, apoyos comerciales, roaming, operadores internacionales y derechos fiduciarios por \$32.692.973 del Plan Bianual III (Nota 20). A partir del cálculo

actuarial del año 2018 se consideraron las cuotas partes por cobrar a otras entidades, las cuales se irán registrando en el momento en que se realiza el recaudo de los importes adeudados. A diciembre 31 de 2020 el valor estimado por concepto de cuotas partes por cobrar a otras entidades es de \$2.658.159.

La variación del corto plazo corresponde principalmente a disminución de cartera por apoyos comerciales y recaudo por venta de inmuebles. En el largo plazo corresponde al saldo de la cartera por la venta del inmueble de la Sede Administrativa e inmuebles adquiridos por Energía Integral Andina S. A.

- (4) Incluye saldo con el operador de interconexión Avantel el cual se encuentra en reorganización empresarial. Producto de ello se ha establecido un acuerdo de pago con dicho operador hasta agosto de 2030 por \$48.319.174 lo que generó la reclasificación de estos importes al largo plazo y recuperación de deterioro de cartera por \$8.535.506.

- (5) La disminución se presenta principalmente por la caída en la actividad comercial efecto de Covid-19.
- (6) El incremento neto se presenta principalmente por deterioro de cartera por \$55.692.097 (2019 por \$89.813.930) a diciembre 31 de 2020 y 2019, respectivamente (Nota 25). Incluye: i) el mayor deterioro de cuentas por cobrar de clientes corporativos efecto de Covid-19 (Nota 33) y recuperación por nuevo acuerdo de pago de la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA por \$52.821.067 y con el operador Avantel por \$8.535.506; ii) impacto de fusión por absorción a mayo 31 de 2020 por \$65.276.089; iii) recuperación de cartera financiera por \$4.056.929. y iv) castigo de cartera por \$34.618.780.

El movimiento del deterioro para la cartera por el período de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

Saldo al 31 de diciembre de 2018	(1.001.625.079)
Deterioro a resultados del año (Nota 25)	(89.813.930)
Castigo de cartera (a)	555.468.512
Deterioro cartera por gastos financieros	(7.999.283)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	(543.969.780)
Deterioro a resultados del año (Nota 25)	(55.692.097)
Castigo de cartera (a)	33.467.957
Recuperación de deterioro de cartera financiera	3.820.753
Saldo al 31 de diciembre de 2020	(562.373.167)

- (a) Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2020 y 2019 corresponden a cartera de equipos vendidos a cuotas, cartera consumo masivo y corporativo, operadores internacionales y agentes y canales de distribución. Al cierre del 2020 se realizan castigos de cartera principalmente por Puestos de Trabajo Integral (PDTI) \$13.698.769, interconexión nacional por \$9.115.884, equipos vendidos a cuotas por \$7.335.582 y otros deudores por \$2.087.962.

uso IRU y de la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones y servicios conexos (Nota 1).

- (7) La variación se presenta por el reconocimiento del nuevo acuerdo con la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA, derivada del contrato por el derecho irrevocable de

- (8) Incluye cartera con el Gobierno Nacional por concepto de subsidios y contribuciones la cual se encuentra provisionada.
- (9) Al cierre de 2019 incluía saldo con Telefónica Venezolana C. A el cual realizó un pago por \$39.421.302.

El detalle de la cartera por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios al cierre de diciembre de 2020 se presenta a continuación:

Vencimiento	Residencial	Negocios	Empresas	Mayoristas	Otros terceros	Clientes pendientes de facturar	Al 31 de diciembre de 2020
A vencer	114.728.784	20.214.375	55.243.451	3.573.079	1.499.352	99.932.745	295.191.786
1 - 30	52.211.215	7.142.716	24.175.578	5.916.559	-	-	89.446.068
31 - 60	22.399.508	7.386.295	17.276.234	3.909.687	559.090	-	51.530.814
61 - 90	9.381.647	4.179.403	5.552.794	2.187.092	203.370	-	21.504.306
91 - 120	7.168.240	2.638.961	3.249.545	1.760.322	-	-	14.817.068
121 - 180	5.062.828	3.120.006	4.499.743	1.476.649	213.605	-	14.372.831
181 - 360	34.385.309	10.458.269	16.448.629	3.024.274	3.202.888	-	67.519.369
> 360	143.959.306	30.898.786	23.387.147	1.350.764	25.979.836	-	225.575.839
	389.296.837	86.038.811	149.833.121	23.198.426	31.658.141	99.932.745	779.958.081

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	Clientes pendientes de facturar	Al 31 de diciembre de 2019
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
	<u>528.195.102</u>	<u>60.154.593</u>	<u>272.017.670</u>	<u>21.287.274</u>	<u>5.103.808</u>	<u>125.097.805</u>	<u>1.011.856.252</u>

8. Gastos pagados por anticipado

El saldo de los gastos pagados por anticipado son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Corriente:		
Costo de equipos en casa de clientes (1)	82.854.548	100.644.364
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (2)	52.777.455	54.161.214
Soporte y mantenimiento (3)	50.147.652	12.171.158
Costos por obtención de contratos con clientes (4)	15.194.681	-
Derechos de uso irrevocable - capacidad	6.865.332	6.916.285
Pólizas de seguros	5.556.339	4.358.528
Otros (5)	1.317.908	1.362.303
	<u>214.713.915</u>	<u>179.613.852</u>
No corriente:		
Costo de equipos en casa de clientes (1)	40.273.290	93.708.954
Costos por obtención de contratos con clientes (4)	39.412.044	-
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (2)	31.484.460	47.323.089
Derechos de uso irrevocable - capacidad	12.371.672	19.950.528
Soporte y mantenimiento (3)	10.306.638	5.453.183
Pólizas de seguros	2.540.870	2.368.455
	<u>136.388.974</u>	<u>168.804.209</u>
	<u>351.102.889</u>	<u>348.418.061</u>

- (1) La amortización durante los años 2020 y 2019 por costos de equipos en casa de clientes por \$108.317.316 y \$82.002.608 respectivamente (Nota 25).
- (2) La amortización durante los años 2020 y 2019 por costo de cumplimiento de contratos con clientes por \$64.536.753 y \$46.860.555 respectivamente (Nota 25).
- (3) Al cierre del año 2020 se detallan los principales conceptos: i) licenciamiento de aplicaciones informáticas y soporte de plataformas por \$46.328.126, y ii) soporte, mantenimiento y licencias para proyectos con clientes del segmento corporaciones por \$14.126.164. El aumento interanual corresponde principalmente a nuevas licencias y soporte y mantenimiento ofimático.
- (4) Cambio de estimación correspondiente a la activación de los costos por comisiones generados en la obtención de contratos con clientes, con reconocimiento prospectivo a partir del 01 de julio de 2020. Este cambio de estimación ha supuesto un incremento en la capitalización de

gastos y una disminución en resultados de \$59.676.172 de los cuales \$5.069.446 han sido llevados en resultados de 2020, el saldo restante se imputará a resultados en los próximos ejercicios (Notas 3 y 25).

- (5) Incluye principalmente arrendamientos operativos de sitios técnicos, plan de acciones (TFSP) y servicio de consultas biométricas.

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 del Grupo 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.

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 2020, los ciclos vigentes son los siguientes:

	Nº de Acciones iniciales	Valor Unitario TSR	Valor Unitario FCL	Fecha de Finalización
Ciclo -1 de enero de 2019	33.000	4,4394 Euros	6,1436 Euros	31 de diciembre de 2021
Ciclo -1 de enero de 2020	37.600	1,6444 Euros	3,2136 Euros	31 de diciembre de 2022

9. Activo y pasivo contractual

El movimiento para el cierre de 31 de diciembre de 2020 del activo y pasivo contractual es el siguientes:

	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Amortización	Traspasos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2020
Activo contractual corriente						
Activo contractual	26.068.958	33.289.651	(35.128.120)	745.103	-	24.975.592
Correcciones por deterioro	(723.517)	(414.657)	-	-	164.110	(974.064)
	<u>25.345.441</u>	<u>32.874.994</u>	<u>(35.128.120)</u>	<u>745.103</u>	<u>164.110</u>	<u>24.001.528</u>
Activo contractual no corriente						
Activo contractual	84.986	1.001.371	-	(745.103)	-	341.254
	<u>25.430.427</u>	<u>33.876.365</u>	<u>(35.128.120)</u>	<u>-</u>	<u>164.110</u>	<u>24.342.782</u>
Pasivo contractual corriente	84.001.127	560.788.987	(557.059.922)	7.904.906	(5.784.887)	89.850.211
Pasivo contractual no corriente (1)	47.439.744	-	-	(7.904.906)	(34.950.359)	4.584.479
	<u>131.440.871</u>	<u>560.788.987</u>	<u>(557.059.922)</u>	<u>-</u>	<u>(40.735.246)</u>	<u>94.434.690</u>

(1) La variación principal corresponde a la terminación y liquidación anticipada de contrato con la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada por el derecho irrevocable de uso - IRU.

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	Traspasos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2019
Activo contractual corriente						
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)
	<u>31.480.035</u>	<u>38.779.428</u>	<u>(46.920.290)</u>	<u>1.364.028</u>	<u>642.240</u>	<u>25.345.441</u>
Activo contractual no corriente						
Activo contractual	167.739	1.281.275	-	(1.364.028)	-	84.986
	<u>31.647.774</u>	<u>40.060.703</u>	<u>(46.920.290)</u>	<u>-</u>	<u>642.240</u>	<u>25.430.427</u>
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
	<u>135.669.395</u>	<u>580.810.118</u>	<u>(585.038.642)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>131.440.871</u>

10. Inventarios

El saldo de inventarios neto de provisión es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019
Teléfonos móviles y accesorios (1)	62.959.195	123.068.612
Materiales y equipos (2)	47.136.771	59.447.192
Equipos informáticos	23.700.621	3.316.894
Equipos en tránsito	13.073.739	16.867.483
	<u>146.870.326</u>	<u>202.700.181</u>
Provisión por obsolescencia (3)	(4.809.647)	(5.570.907)
	<u>142.060.679</u>	<u>197.129.274</u>

- (1) La disminución se presenta debido a la racionalización de las compras pactadas con los fabricantes de terminales para el segundo y tercer trimestre del 2020 producto de la emergencia sanitaria del Covid-19.
- (2) Incluye módems, equipos para servicios corporativos, equipos de localización y equipos para atender las instalaciones en clientes (banda ancha, línea básica y televisión), entre otros.
- (3) Durante el período de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se reconoció

provisión neta de recuperación por \$(848.457) y \$(53.281) respectivamente (Nota 25).

Durante los años 2020 y 2019 se reconoció el consumo de inventarios llevados al costo de ventas por \$596.131.305 (2019 - \$656.679.520) (Nota 25).

El movimiento de la provisión por obsolescencia y lento movimiento, neta de recuperaciones, por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se resume a continuación:

Saldo al 31 de diciembre de 2018	(5.624.188)
Recuperación neta de provisiones con cargo a resultados del año (Nota 25)	53.281
Saldo al 31 de diciembre de 2019	(5.570.907)
Recuperación neta de provisiones con cargo a resultados del año (Nota 25)	848.457
Ajuste en sociedades participadas	(87.197)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	(4.809.647)

11. Impuestos y administraciones públicas

El saldo del activo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Saldo a favor (1)	239.479.116	206.919.307
Descuento tributario (2)	47.155.910	160.952.716
Anticipos, retenciones y autorretenciones de ICA	18.394.187	19.902.848
Retenciones por impuesto a las ventas	122.489	170.023
	<u>305.151.702</u>	<u>387.944.894</u>
No Corriente		
Descuentos tributarios (2)	237.843.023	-
	<u>237.843.023</u>	<u>-</u>

- (1) Aumento del saldo a favor generado por las autorretenciones calculadas sobre los ingresos base de liquidación y las retenciones a título de renta que le practican al Grupo las entidades financieras.
- (2) El descuento tributario corriente al cierre de 2020 corresponde al 50% del ICA efectivamente pagado en el año, con respecto

al descuento tributario no corriente corresponde al IVA en la compra de activos fijos. Este descuento se incrementa en comparación al 2019 por la compra de activos fijos realizados durante el período de 2020.

El saldo del pasivo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Impuesto a las ventas – IVA (1)	79.208.459	35.200.934
Retenciones y autorretenciones (2)	43.639.129	65.056.530
Impuestos por importaciones (3)	4.568.726	5.051.137
Impuesto nacional al consumo	3.869.772	3.491.153
Impuestos municipales	3.562.424	9.345.084
	<u>134.848.510</u>	<u>118.144.838</u>

- (1) Incremento del impuesto a las ventas (IVA) por pagar correspondiente al VI bimestre de 2020, generado principalmente por el aumento de los ingresos gravados. Respecto al IVA soportado se presentó una disminución en las operaciones con proveedores de bienes y prestación de servicios, generando un menor descuento en la liquidación del impuesto en comparación al cierre de 2019.
- (2) Para cierre de diciembre de 2020 y en línea con el punto anterior, se presentó menor valor de retenciones practicadas a los terceros.

- (3) Con respecto a los impuestos por pagar derivados de las operaciones de importación, se presentó una disminución tanto en la cantidad de embarques como en el valor de tarifas arancelarias para algunas subpartidas de materiales asociados a dispositivos de telecomunicaciones, este último debido al beneficio otorgado por parte del Gobierno Nacional con ocasión a la declaratoria de la emergencia sanitaria en el territorio nacional en 2020.

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	
	2020	2019
Impuesto de renta corriente	(27.707.341)	(25.680.367)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(3.676.638)	(26.571.252)
Impuesto corriente sobre la renta y complementarios (1)	(31.383.979)	(52.251.619)
Impuesto diferido:		
Diferencias temporarias imponibles (2)	28.257.200	381.461
Diferencias temporarias deducibles (3)	4.935.753	(83.733.356)
Créditos fiscales (4)	(15.171.218)	(43.901.159)
Impuesto sobre la renta diferido	18.021.735	(127.253.054)
Impuesto sobre la renta y complementarios	(13.362.244)	(179.504.673)

(1) El impuesto corriente calculado al cierre del periodo de 2020 presenta un menor gasto por el impuesto a la ganancia ocasional por un menor número de operaciones de venta de activos sujetas a este impuesto.

(2) Para el cierre de diciembre de 2020 se presenta un uso del impuesto diferido pasivo por concepto del PPA (Purchase Price Allocation) derivado de la adquisición de las filiales (Telebucaramanga y Metrotel).

(3) Para el periodo de 12 meses terminado el 31 de diciembre de 2020 se genera un menor gasto con ocasión de la

actualización del impuesto diferido activo principalmente por los conceptos de vidas útiles de las propiedades, planta y equipo. En el 2019 se presentó la reversión del impuesto diferido activo por concepto de vidas útiles generado por las bajas de activos totalmente depreciados contablemente.

(4) Al cierre de diciembre de 2020 el Grupo utilizó créditos fiscales generados de la utilidad fiscal calculada al cierre del período.

La conciliación de la tasa del impuesto de renta se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de			
		2020		2019
Resultado antes de impuestos		21.692.657		202.935.503
Resultado antes de impuesto por la tasa nominal	32%	(6.941.650)	33%	(66.968.717)
Impuesto sobre la renta y diferido contable	62%	(13.362.244)	88%	(179.504.673)
Diferencia entre impuesto nominal e impuesto contable	30%	6.420.594	55%	112.535.956
Impuesto sobre diferencias permanentes	43%	9.399.757	35%	72.056.590
Impuesto sobre diferencias temporarias deducibles no reconocidas	(122)%	(26.180.738)	(53)%	(109.444.630)
Uso (reconocimiento) de impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles	20%	4.353.719	47%	96.909.636
Actualización de impuesto sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales	71%	15.171.218	13%	26.432.888
Impuesto de ganancias ocasionales	17%	3.676.638	13%	26.581.472
	30%	6.420.594	55%	112.535.956

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables al Grupo estipulan que:

El impuesto de renta en 2020 se calcula a la tasa nominal del 32% conforme al artículo 240 del Estatuto Tributario Nacional, sobre la base de la renta líquida; para el 2019 la tarifa aplicable era del 33%. La tasa nominal para el año 2021 será del 31% y para los años siguientes del 30%.

La siguiente es la conciliación entre el resultado contable antes de impuestos y la utilidad fiscal estimada:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Resultado antes de impuestos	21.692.657	202.935.503
Partidas que aumentan la utilidad contable:		
Depreciaciones y amortizaciones contables (Nota 26)	1.374.020.241	1.422.459.493
Efecto contable de valoración de derivados y diferencia en cambio valorada	(318.165.623)	136.673.462
Deterioro de cartera contable, neto de recuperación (Nota 25)	55.692.097	89.813.930
Efecto fiscal en rendimientos financieros por bono senior	160.061.905	117.889.126
Gravamen al movimiento financiero	11.014.093	9.257.770
Partidas que disminuyen la utilidad contable:		
Depreciaciones y amortizaciones fiscales	(992.686.408)	(1.087.993.845)
Otras partidas no deducibles	(45.955.205)	(163.640.249)
Ingreso por subvenciones del Gobierno	(950.512)	(3.278.602)
Deterioro de cartera fiscal	(115.293.837)	(533.935.964)
Utilidad fiscal	149.429.408	190.180.624
Compensación de pérdidas fiscales (1)	(59.814.412)	(118.580.723)
Base gravable impuesto de renta	89.614.996	71.599.901
Impuesto corriente de renta	(27.707.341)	(25.670.147)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(3.676.638)	(26.581.472)
Impuesto sobre la renta	(31.383.979)	(52.251.619)

(1) Corresponde a la compensación de utilidades fiscales con pérdidas tributarias generadas en los años anteriores.

Impuesto de ganancias ocasionales

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Ingresos por ganancias ocasionales	185.349.777	659.677.938
Menos - Costos por ganancias ocasionales	(148.583.397)	(393.863.222)
Ganancias ocasionales gravables	36.766.380	265.814.716
Tarifa de impuesto	10%	10%
Impuesto de ganancias ocasionales	3.676.638	26.581.472

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	
	2020	2019
Patrimonio contable	4.566.212.612	6.613.292.700
Partidas que incrementan el patrimonio contable:		
Diferencia de provisión de cartera contable y fiscal	475.949.171	387.935.474
Provisión por desmantelamiento	57.106.100	53.982.184
Subvenciones del Gobierno	7.270.022	10.187.682
Pasivos estimados y otras partidas	955.555.286	(44.388.793)
Partidas que disminuyen el patrimonio:		
Activo por impuesto diferido, neto	(1.720.879.550)	(1.680.411.370)
Instrumentos financieros - bonos	-	(1.488.419.721)
Diferencia en vidas útiles de propiedades, planta y equipo	(694.773.464)	(628.218.281)
Diferencia en cambio valorada sin efecto fiscal	-	5.917.432
Patrimonio líquido fiscal	3.646.440.177	3.229.877.307

Impuesto Diferido

Activo y Pasivo

Al cierre del 31 de diciembre de 2020, el activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales está soportado por el plan estratégico (2021 – 2023) y la proyección de resultados (2024 – 2029) del Grupo; al cierre del periodo 2019 las diferencias temporarias y créditos fiscales se encontraban soportados por el plan estratégico (2020 – 2022) y la proyección de resultados (2023 – 2029).

El impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles e imponibles se valora por las tasas de tributación que se espera aplicar en los periodos en los que dichas diferencias se revertirán.

El activo por impuesto diferido no reconocido por diferencias temporarias deducibles al 31 de diciembre de 2020 asciende a \$890.091.596.

El saldo del activo y pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Activo por impuesto diferido:		
Intangibles, propiedades planta y equipo	217.450.033	221.729.021
Beneficios a empleados	8.063.080	7.994.409
Otros activos	3.947.804	4.563.298
Cuentas por cobrar	-	17.859.827
Activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles (1)	229.460.917	252.146.555
Activo por impuesto diferido por pérdidas fiscales (2)	1.616.969.604	1.632.140.822
	1.846.430.521	1.884.287.377
Revaluación de bienes inmuebles	(89.216.609)	(112.236.955)
Total activo por impuesto diferido	1.757.213.912	1.772.050.422
Pasivo por impuesto diferido:		
Diferencias temporarias imponibles (3)	36.334.362	91.639.052
Total impuesto diferido neto	1.720.879.550	1.680.411.370

(1) Disminución generada por la reversión del impuesto diferido activo por concepto de cartera, generado por efectos de la fusión por absorción.

(2) La disminución corresponde al uso de los créditos fiscales generados por la compensación de la utilidad fiscal calculada al cierre del 2020.

(3) Corresponde a la actualización de las diferencias temporarias imponibles por concepto de la valoración de coberturas con impacto en resultados, generado principalmente por el aumento de la tasa representativa de mercado (TRM) al cierre de diciembre de 2020 en comparación con la TRM el cierre de diciembre de 2019.

El movimiento del impuesto diferido reconocido en el Otro Resultado Integral se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Valoración de instrumentos de coberturas (1)	(326.454.573)	37.702.032
Impuesto diferido valoración de coberturas	17.897.900	(17.897.900)
Resultado en valoración de coberturas, neto de impuestos	(308.556.673)	19.804.132
Revaluación de bienes inmuebles (2)	-	214.220.284
Impuesto diferido bienes inmuebles	-	(40.161.636)
Superávit de revaluación de terrenos y edificios, neto de impuestos	-	174.058.648
Resultados actuariales en obligaciones por prestaciones post-empleo	(952.878)	-
Pérdidas actuariales por prestaciones post-empleo	-	136.433
Impuesto diferido resultados actuariales	(952.878)	136.433
	(309.509.551)	193.999.213

1. La disminución se da principalmente por el incremento de las curvas de tasa de interés externas y la caída de las tasas de interés locales, generando así, un gasto no realizado por valoración de coberturas. Por su parte

el impuesto diferido se reversa dado el cambio en las proyecciones de valoración de coberturas al cierre de 2020.

2. Durante el 2020 no se realizó revaluación de activos.

Pérdidas Fiscales

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 períodos 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.

A continuación, se presenta el resumen de las pérdidas fiscales al cierre del 31 de diciembre de 2020:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas	Compensación pérdidas	Saldo pérdidas	Fecha vencimiento
Renta	2007	190.635.384	-	190.635.384	Ilimitadas
	2008	233.131.768	-	233.131.768	Ilimitadas
	2009	255.303.697	-	255.303.697	Ilimitadas
	2010	43.145.382	-	43.145.382	Ilimitadas
	2011	159.271.720	-	159.271.720	Ilimitadas
	2012	117.177.333	-	117.177.333	Ilimitadas
	2013	120.494.028	-	120.494.028	Ilimitadas
	2015	118.419.555	-	118.419.555	Ilimitadas
	2017	3.902.929.533	(59.814.412)	3.843.115.121	Año 2029
		<u>5.140.508.400</u>	<u>(59.814.412)</u>	<u>5.080.693.988</u>	
CREE	2015	297.667.938	-	297.667.938	
		<u>5.438.176.338</u>	<u>(59.814.412)</u>	<u>5.378.361.926</u>	

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 del Grupo, que pueden ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

Impuesto	Período Gravable	Fecha de cierre para revisión
Renta	2020	Abril de 2026
Renta	2019	Junio de 2026
Renta	2018	Abril de 2025
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

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:

Impuesto	Período gravable	Fecha de cierre para revisión
Renta	2010	Abril 2021

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 2020 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 2020.

12. 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.

De acuerdo con lo anterior se trasladó el inmueble registrado en el rubro terrenos y construcciones al rubro activos mantenidos para la venta y en febrero de 2020 se realizó la venta de este inmueble tal como se indica en la Nota 1(e).

El movimiento del costo y revaluación de los activos mantenidos para la venta al 31 de diciembre del 2020 es el siguiente:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Baja de Costo	Baja de Revaluación	Al 31 de diciembre de 2020
Terrenos	101.168.005	(18.024.116)	(83.143.889)	-
Construcciones	46.947.495	(39.727.377)	(7.220.118)	-
Conmutación, acceso y transmisión	169.193	- 169.193	-	-
	<u>148.284.693</u>	<u>(57.920.686)</u>	<u>(90.364.007)</u>	-
Depreciaciones	(13.718.278)	13.187.639	530.639	-
	<u>134.566.415</u>	<u>(44.733.047)</u>	<u>(89.833.368)</u>	-

13. Activos por derechos de uso

El costo de los activos por derechos de uso y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2020			Al 31 de diciembre de 2019		
	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Terrenos y construcciones (a)	779.513.226	(263.350.134)	516.163.092	492.853.207	(125.511.590)	367.341.617
Instalaciones técnicas (b)	490.703.578	(111.884.343)	378.819.235	296.555.853	(52.129.164)	244.426.689
Equipo de transporte	14.394.193	(11.019.344)	3.374.847	14.250.142	(6.097.507)	8.152.635
	<u>1.284.610.997</u>	<u>(386.253.821)</u>	<u>898.357.174</u>	<u>803.659.202</u>	<u>(183.738.261)</u>	<u>619.920.941</u>

a) El incremento neto de depreciaciones durante el año terminado el 31 de diciembre de 2020 corresponde a la suscripción y renovación de contratos de arrendamiento de terrenos y sitios, principalmente de la Sede Administrativa de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., en Bogotá D.C.

b) Durante el año 2020 se constituyeron nuevos contratos de arrendamiento de equipos e instalaciones técnicas entre ellos con la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA.

Los movimientos para el ejercicio 2020 de las partidas que integran el costo y depreciación de los activos por derechos de uso, son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Bajas	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:				
Terrenos y construcciones	492.853.207	286.660.019	-	779.513.226
Instalaciones técnicas	296.555.853	194.147.725	-	490.703.578
Equipo de transporte	14.250.142	261.424	(117.373)	14.394.193
	<u>803.659.202</u>	<u>481.069.168</u>	<u>(117.373)</u>	<u>1.284.610.997</u>
Depreciación Acumulada				
Construcciones	(125.511.590)	(152.589.977)	14.751.433	(263.350.134)
Instalaciones técnicas	(52.129.164)	(59.755.179)	-	(111.884.343)
Equipo de transporte	(6.097.507)	(5.038.488)	116.651	(11.019.344)
	<u>(183.738.261)</u>	<u>(217.383.644)</u>	<u>14.868.084</u>	<u>(386.253.821)</u>
	<u>619.920.941</u>	<u>263.685.524</u>	<u>14.750.711</u>	<u>898.357.176</u>

Para año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 el gasto por depreciación fue de \$217.383.644 y \$182.715.493 respectivamente (Nota 26).

Los movimientos para el ejercicio 2019 de las partidas que integran el costo y depreciación de los activos por derechos de uso, son los siguientes:

Concepto	Impacto primera aplicación - NIIF 16 al 1 de enero de 2019	Altas	Bajas	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2019
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
	<u>618.841.788</u>	<u>180.499.654</u>	<u>(9.103.635)</u>	<u>13.421.395</u>	<u>803.659.202</u>
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)
	-	<u>(182.715.493)</u>	<u>8.866.235</u>	<u>(9.889.003)</u>	<u>(183.738.261)</u>
	<u>618.841.788</u>	<u>(2.215.839)</u>	<u>(237.400)</u>	<u>3.532.392</u>	<u>619.920.941</u>

14. 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 2020			Al 31 de diciembre de 2019		
	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Terrenos y construcciones (1)	3.004.630.380	(1.667.535.650)	1.337.094.730	2.927.247.837	(1.606.206.278)	1.321.041.559
Conmutación, acceso y transmisión	8.352.992.061	(5.382.540.698)	2.970.451.363	8.392.266.076	(5.399.820.145)	2.992.445.931
Activos en construcción	194.142.354	-	194.142.354	634.097.738	-	634.097.738
Proyectos subvencionados (2)	(10.156.901)	-	(10.156.901)	(9.156.908)	-	(9.156.908)
Mobiliario, equipo de información y transporte	530.346.831	(261.992.997)	268.353.834	392.566.523	(242.470.235)	150.096.288
	<u>12.071.954.725</u>	<u>(7.312.069.345)</u>	<u>4.759.885.380</u>	<u>12.337.021.266</u>	<u>(7.248.496.658)</u>	<u>5.088.524.608</u>

(1) Incluye provisión por desmantelamiento de sitios al 31 de diciembre de 2020 y 2019 por \$57.106.100 y \$53.008.091 respectivamente (Nota 21).

objetivo el despliegue de sitios técnicos para llevar conectividad a localidades e instituciones educativas.

(2) Los proyectos subvencionados corresponden a recursos asociados al pago por asignación de Espectro (15Mhz otorgados en el año 2011) y que tienen como

Los movimientos durante el 2020 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:						
Terrenos y construcciones	2.927.247.837	7.362.041	-39.366.742	185.573.264	(76.186.020)	3.004.630.380
Conmutación, acceso y transmisión	8.392.266.076	414.489.889	(578.023.337)	124.259.433	-	8.352.992.061
Activos en construcción	634.097.738	43.218.386	(1.026.566)	(482.147.204)	-	194.142.354
Proyectos subvencionados	(9.156.908)	(999.993)	-	-	-	(10.156.901)
Mobiliario, equipo de información y transporte	392.566.523	54.389.522	(6.256.689)	89.647.475	-	530.346.831
	<u>12.337.021.266</u>	<u>518.459.845</u>	<u>(624.673.334)</u>	<u>(82.667.032)</u>	<u>(76.186.020)</u>	<u>12.071.954.725</u>
Depreciación acumulada:						
Construcciones	(1.606.206.278)	(28.139.150)	13.208.399	(43.135.480)	(3.263.141) ^(a)	(1.667.535.650)
Conmutación, acceso y transmisión	(5.399.820.145)	(536.225.153)	551.435.019	2.069.581	-	(5.382.540.698)
Mobiliario, equipo de información y transporte	(242.470.235)	(66.441.103)	5.852.442	41.065.899	-	(261.992.997)
	<u>(7.248.496.658)</u>	<u>(630.805.406)</u>	<u>570.495.860</u>	<u>-</u>	<u>(3.263.141)</u>	<u>(7.312.069.345)</u>
	<u>5.088.524.608</u>	<u>(112.345.561)</u>	<u>(54.177.474)</u>	<u>(82.667.032)</u>	<u>(79.449.161)</u>	<u>4.759.885.380</u>

(a) Incluye depreciación de los activos revaluados de edificaciones por (\$13.369.207) y bajas por \$10.106.066.

Los movimientos durante el 2019 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Bajas	Traspasos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2020
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
	<u>14.111.555.638</u>	<u>1.000.469.023</u>	<u>(2.838.207.676)</u>	<u>(12.937.057)</u>	<u>76.141.338</u>	<u>12.337.021.266</u>
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)
	<u>(9.127.189.289)</u>	<u>(704.890.777)</u>	<u>2.589.992.129</u>	<u>747</u>	<u>(6.409.468)</u>	<u>(7.248.496.658)</u>
	<u>4.984.366.349</u>	<u>295.578.246</u>	<u>(248.215.547)</u>	<u>(12.936.310)</u>	<u>69.731.870</u>	<u>5.088.524.608</u>

(a) Incluye depreciación de los activos revaluados de edificaciones por (\$14.142.922) y bajas por \$7.733.454.

Durante el año 2020 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 2020, así como en períodos futuros.

A continuación, se presentan los efectos netos de menor gasto por depreciación de las instalaciones técnicas y maquinaria según su tipología proyectados para un rango de 3 años y el impacto para el año 2020.

Concepto	Tipología	Vida útil anterior	Vida útil actual	Efectos a Dic 2020	Efectos a Dic 2021	Efectos a Dic 2022	Efectos a Dic 2023
Instalaciones Técnicas y Maquinaria	Cable de fibra óptica terrestre	15	20	472.640	-	-	-
	Cable Submarino	15	20	1.967.128	306.236	-	-
	Armarios de sub-repartición	10	20	2.726.852	2.598.253	2.436.523	2.219.119
	Cable coaxial CATV	10	20	96.555	97.340	97.328	97.324
	Cajas terminales	10	20	2.569.057	2.471.207	2.069.110	1.728.079
	Cuadros de fuerza	10	15	1.414.959	921.218	755.020	675.869
	Equipos de gestión de fuerza	10	15	4.033.623	3.740.798	3.371.077	2.723.936
	Grupos electrógenos	10	15	1.898.613	-	-	-
	Equipos de seguridad y extinción en edificios	9	10	566.116	570.471	605.368	561.897
	Equipos Concentradores Red de Datos	7	10	964.131	490.602	215.446	-
	Equipos de climatización	7	10	5.410.683	4.225.331	1.872.781	209.267
	Equipos para servicios de cliente en Data	7	10	5.613.185	5.149.276	3.571.150	1.779.408
	Otros sistemas de gestión, operación	7	10	325.269	-	-	-
	Plataformas para atención comercial	7	10	2.160.197	1.861.115	1.661.515	1.660.099
	Radioenlaces	7	10	20.866.416	9.513.395	1.373.744	-
	Baterías Monoblock	4	10	6.377.448	1.677.147	-	-
				<u>57.462.872</u>	<u>33.622.389</u>	<u>18.029.062</u>	<u>11.654.998</u>

Los movimientos para el año 2020 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo a 31 de diciembre de 2019	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31 de diciembre de 2020
Costo:					
Terrenos y construcciones	2.323.143.437	103.163.380	(134.914.718)	185.573.264	2.476.965.363
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(1.567.961.064)	(46.707.497)	31.523.382	(43.135.480)	(1.626.280.659)
	<u>755.182.373</u>	<u>56.455.883</u>	<u>(103.391.336)</u>	<u>142.437.784</u>	<u>850.684.704</u>

Los movimientos para el año 2019 de los terrenos y construcciones 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
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)
	<u>918.278.265</u>	<u>(28.355.728)</u>	<u>(150.448.640)</u>	<u>15.708.476</u>	<u>755.182.373</u>

Los movimientos para el año 2020 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre 2019	Aumentos	Disminuciones	Saldo al 31 de diciembre 2020
Costo:				
Terrenos	326.510.450	-	(38.408.897)	288.101.553
Construcciones	277.340.586	-	(37.777.123)	239.563.463
	<u>603.851.036</u>	<u>-</u>	<u>(76.186.020)</u>	<u>527.665.016</u>
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(37.991.850)	(12.993.370)	9.730.229	(41.254.991)
	<u>565.859.186</u>	<u>(12.993.370)</u>	<u>(66.455.791)</u>	<u>486.410.025</u>
Impuesto de renta diferido	(115.414.328)	3.992.339	22.205.380	(89.216.609)
Revaluación neta de impuesto diferido	<u>450.444.858</u>	<u>(9.001.031)</u>	<u>(44.250.411)</u>	<u>397.193.416</u>

Los movimientos para el año 2019 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre 2019	Aumentos	Disminuciones de	Saldo al 31 de diciembre 2020
Costo:				
Terrenos	372.302.081	36.149.227	(81.940.858)	326.510.450
Construcciones	245.771.625	87.050.580	(55.481.619)	277.340.586
	<u>618.073.706</u>	<u>123.199.807</u>	<u>(137.422.477)</u>	<u>603.851.036</u>
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(32.113.021)	(13.612.283)	7.733.454	(37.991.850)
	<u>585.960.685</u>	<u>109.587.524</u>	<u>(129.689.023)</u>	<u>565.859.186</u>
Impuesto de renta diferido	(102.852.123)	(40.076.249)	27.514.044	(115.414.328)
Revaluación neta de impuesto diferido	<u>483.108.562</u>	<u>69.511.275</u>	<u>(102.174.979)</u>	<u>450.444.858</u>

Propiedades, Planta y Equipo Totalmente Depreciadas

El costo de las propiedades, planta y equipos totalmente depreciados se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Conmutación, acceso y transmisión	2,442,648,241	2,568,815,172
Construcciones	238,943,928	239,240,351
Mobiliario, equipo de información y transporte	84,094,118	54,425,309
	<u>2,765,686,287</u>	<u>2,862,480,832</u>

La variación se genera principalmente por la depuración de la base de datos, revisión de las clases de activos y posterior baja, los cuales no presentaron impactos en el Estado de Resultados.

15. Propiedades de inversión

El costo y la revaluación de las propiedades de inversión se presenta a continuación:

Concepto	Altas de sociedad	Revaluación	Saldo al 31 de diciembre de 2020
Terrenos	5,648,679	570,645	6,219,324
Edificaciones	1,237,760	85,826	1,323,586
	<u>6,886,439</u>	<u>656,471</u>	<u>7,542,910</u>

Durante los años 2020 y 2019 se reconocieron ingresos por arrendamientos por \$148,317 y \$184,537.

16. Intangibles

El costo y amortización acumulada de los intangibles se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2020			Al 31 de diciembre de 2019		
Concepto	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros
Títulos habilitantes (1)	2,296,177,445	(1,301,885,117)	994,292,328	2,322,417,046	(994,946,134)	1,327,470,912
Software equipos red y ofimáticos	943,773,108	(544,351,315)	399,421,793	759,141,464	(363,580,411)	395,561,053
Derechos (2)	63,225,314	(20,713,507)	42,511,807	34,486,520	(17,430,483)	17,056,037
Lista de clientes	46,107,000	(35,108,740)	10,998,260	46,107,000	(24,271,948)	21,835,052
	<u>3,349,282,867</u>	<u>(1,902,058,679)</u>	<u>1,447,224,188</u>	<u>3,162,152,030</u>	<u>(1,400,228,976)</u>	<u>1,761,923,054</u>

(1) Incluye la renovación del uso del espectro de la operación móvil y la compensación económica del laudo arbitral por la reversión de activos.

(2) Incluye principalmente Derecho Irrevocable de Uso – IRU's de Fibra Optica según el detalle adjunto:

Proveedor	Fecha	Años	Costo	Amortización Acumulada	Valor Neto en Libros
INTERNEXA	2013	20	2,160,626	(756,219)	1,404,407
	2013	20	1,612,057	(611,238)	1,000,819
GAS NATURAL FENOSA	2013	20	10,650,972	(3,860,977)	6,789,995
	2013	20	9,453,475	(3,584,443)	5,869,032
	2014	20	11,317,901	(3,725,476)	7,592,425
AZTECA COMUNICACIONES	2017	10	2,447,338	(878,546)	1,568,792
	2015	20	3,773,260	(1,006,203)	2,767,057
	2015	20	7,191,569	(2,037,611)	5,153,958
	2015	20	2,010,180	(569,551)	1,440,629
	2015	20	4,135,875	(1,171,831)	2,964,044
	2015	20	5,649,792	(1,671,397)	3,978,395
	2015	20	2,822,269	(840,015)	1,982,254
			<u>63,225,314</u>	<u>(20,713,507)</u>	<u>42,511,807</u>

Los movimientos de los intangibles durante el año 2020 se presentan a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:					
Títulos habilitantes	2.322.417.046	-	(26.239.601)	-	2.296.177.445
Software equipos red y ofimáticos	759.141.464	135.952.159	(5.248.752)	53.928.237	943.773.108
Derechos	34.486.520	-	-	28.738.794	63.225.314
Lista de clientes	46.107.000	-	-	-	46.107.000
	<u>3.162.152.030</u>	<u>135.952.159</u>	<u>(31.488.353)</u>	<u>82.667.031</u>	<u>3.349.282.867</u>
Amortización acumulada:					
Títulos habilitantes	(994.946.134)	(316.342.445)	9.403.462	-	(1.301.885.117)
Software equipos red y ofimáticos	(363.580.411)	(181.999.724)	1.228.820	-	(544.351.315)
Derechos	(17.430.483)	(3.283.024)	-	-	(20.713.507)
Lista de clientes	(24.271.948)	(10.836.792)	-	-	(35.108.740)
	<u>(1.400.228.976)</u>	<u>(512.461.985)</u>	<u>10.632.282</u>	<u>-</u>	<u>(1.902.058.679)</u>
	<u>1.761.923.054</u>	<u>(376.509.826)</u>	<u>(20.856.071)</u>	<u>82.667.031</u>	<u>1.447.224.188</u>

Los movimientos de los intangibles durante el año 2019 se presentan a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2018	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2019
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	667.662.372	-	(621.555.372)	-	46.107.000
	<u>5.054.612.247</u>	<u>134.066.021</u>	<u>(2.039.463.295)</u>	<u>12.937.057</u>	<u>3.162.152.030</u>
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	(635.039.788)	(10.787.532)	621.555.372	-	(24.271.948)
	<u>(2.918.832.358)</u>	<u>(520.710.301)</u>	<u>2.039.314.430</u>	<u>(747)</u>	<u>(1.400.228.976)</u>
	<u>2.135.779.889</u>	<u>(386.644.280)</u>	<u>(148.865)</u>	<u>12.936.310</u>	<u>1.761.923.054</u>

Durante el año 2020 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 amortización, su respectiva amortización acumulada y el valor neto en libros del período 2020, así como en períodos futuros.

A continuación, se presentan los efectos netos de menor gasto por amortización de software de aplicaciones ofimáticas proyectados por un rango de 3 años y el impacto para el año 2020.

Tipología	Vida útil		Al 31 de diciembre de		
	Anterior	Actual	2020	2021	2022
Software aplicaciones ofimáticas	3	5	19.738.765	14.140.023	9.586.123

Intangibles Totalmente Amortizados

El costo de los intangibles totalmente amortizados se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Aplicaciones informáticas	219.277.069	44.120.357
Derechos	7.237	7.237
	<u>219.284.306</u>	<u>44.127.594</u>

La variación se genera principalmente por la terminación de la amortización en función de la vida útil.

17. Goodwill

El goodwill registrado al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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. – COCELO S. A., basados en la NIIF 3 por \$939.163.377 y al 27 de mayo de 2020 y como resultado de la fusión por absorción indicada en la Nota 1 se incorpora el Goodwill originado en la combinación de negocios en la que la Empresa adquirió el control de la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P., por \$433.138.188 considerando, lo siguiente:

Unidades Generadoras de Efectivo - UGE

Según la definición, una UGE es el mínimo grupo de activos que se pueda identificar que genere flujos de caja que, en gran medida, sean independientes de los flujos de caja de otros activos o grupos de activos.

Considerando la estructura de la entidad y tipo de negocio se considera la existencia de activos comunes a efectos de desarrollar los servicios prestados por el Grupo y esto es así considerando la convergencia de los servicios (Línea Básica, Televisión, Banda Ancha, móvil entre otros) con lo cual al existir dependencia entre ellos estos no generan entradas de efectivo de forma independiente y por lo tanto no es posible determinar los flujos que genera cada activo.

Basados en lo anterior, se estima como una única UGE la operación de Colombia en su totalidad.

El proceso para la elaboración de los planes estratégicos de la UGE toma como referencia la actual situación del mercado de cada UGE, el condicionamiento y evolución del entorno macroeconómico, competitivo, regulatorio y tecnológico, así como el posicionamiento competitivo de la UGE en dichos entornos y las oportunidades de crecimiento basadas en las proyecciones de mercado, así como en las capacidades de diferenciación de las operadoras frente a la competencia. De esta manera, para cada UGE se define un objetivo de crecimiento y se estima la asignación de recursos operativos adecuados y las inversiones en activos fijos necesarias para alcanzar dicho crecimiento. Adicionalmente se definen las premisas de mejoras de eficiencia requeridas a las operaciones en línea con las iniciativas estratégicas de transformación definidas, con el fin de incrementar la caja operativa en el horizonte del plan. Asimismo, el Grupo considera en este proceso el grado de cumplimiento de los planes estratégicos en ejercicios pasados

Principales Hipótesis Utilizadas en los Cálculos del Valor en Uso

El cálculo del valor en uso de la UGE parte de los planes de negocio aprobados. Posteriormente se analizan determinadas variables como los márgenes de EBITDA y el ratio de inversiones en activos no corrientes (expresados como porcentaje sobre los ingresos), que son consideradas hipótesis operativas clave para la medición de la evolución de los negocios del Grupo y la fijación de sus objetivos financieros. Finalmente se analizan las tasas de descuento y las tasas de crecimiento terminal.

En términos de ingresos, el plan está alineado con la media de estimaciones de analistas a tres años que recoge una tendencia de estabilidad o mejora. Esta evolución se apoya en los ingresos de servicio, que apalancados en la diferenciación y calidad de los productos y servicios del Grupo gracias a las inversiones realizadas, incorporan crecimiento de la base de clientes de mayor valor y monetización del creciente consumo de datos, en mercados racionales, aunque muy competitivos en determinados segmentos

Tasa de Descuento

Al cierre del ejercicio 2020 y 2019 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos del 10,39% y 10,17% respectivamente.

La tasa de descuento aplicada a las proyecciones de flujos de efectivo es el Coste Medio Ponderado del Capital (WACC), y está determinada por la media ponderada del coste de los recursos propios y del coste de los recursos ajenos, según la estructura financiera fijada para Colombia.

Esta tasa ha sido calculada según la metodología del modelo de precios de los activos financieros (CAPM), que incluye el riesgo sistémico del activo, así como el impacto de los riesgos asociados a la generación de flujos y son el riesgo país, el riesgo específico financiero del negocio, el riesgo de tipo de cambio y el riesgo de precio del activo financiero propiamente dicho.

Los componentes más relevantes del WACC se resumen a continuación:

- Tasa Libre de Riesgo: entendida como el tipo de interés ofrecido por los bonos soberanos de largo plazo. Se determina con datos actuales de mercado y estimaciones de los niveles de equilibrio (conforme a modelizaciones econométricas estándar) en que deberían ubicarse los tipos de interés ajustándose así las rentabilidades que se encuentran en tasas bajas por la elevada influencia en las primas a plazo de las compras de deuda pública llevadas a cabo por parte de los bancos centrales.

- Prima de Riesgo Político: incorpora el riesgo de insolvencia inherente al país debido a acontecimientos políticos y/o financieros, basando su cálculo en cotizaciones de instrumentos denominados "Credit Default Swap" para cada país o, en su defecto, el índice EMBI+, publicado por el banco JP Morgan, en función de la información disponible y las condiciones de liquidez de dichos instrumentos.
- Prima de Riesgo del Mercado (ERP), que mide el riesgo adicional que se exige a los activos de renta variable por encima del rendimiento de activos libres de riesgo, se determina mediante una combinación de enfoques históricos (ex post), respaldados con publicaciones externas y estudios de series de rentabilidades pasadas, y enfoques prospectivos (ex ante), basados en publicaciones de mercado, teniendo en cuenta las expectativas de beneficio a medio y largo plazo en función del grado de madurez y desarrollo de cada país.
- Coeficiente Beta: es el multiplicador de la prima de riesgo del mercado, considerado como riesgo sistemático. Se estima a partir de series de precios históricos de acciones de empresas comparables que cotizan en bolsa, determinando la correlación entre la rentabilidad de las acciones de las empresas y la rentabilidad del índice general representativo de la bolsa del país donde ésta cotiza.

Sensibilidad a los Cambios en las Hipótesis

De acuerdo con el proceso de revisión de recuperabilidad de los activos en un escenario de Covid-19 se ha determinado el WACC a diciembre de 2020. Con base en lo anterior, se realizaron las sensibilidades del modelo con un step del +/-1% y una tasa WACC de 10.4%. Al realizar el ejercicio de sensibilización no se identificaron indicios de deterioro.

18. Pasivos financieros

El saldo de las obligaciones financieras se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Corriente:		
Arrendamiento financiero	274.173.145	203.312.650
Instrumentos de cobertura	157.332.298	36.774.797
Intereses por pagar	49.547.922	37.661.309
Obligaciones financieras	-	132.298.878
	481.053.365	410.047.634
No Corriente:		
Obligaciones financieras	2.487.705.076	-
Bono senior	1.702.367.609	2.454.906.101
Arrendamiento financiero	948.355.235	682.319.662
Bono local	498.943.191	498.698.319
Instrumentos de cobertura	439.197.386	100.415
	6.076.568.497	3.636.024.497
	6.557.621.862	4.046.072.131

El incremento en los pasivos financieros con respecto al año 2019 se genera principalmente por la deuda adquirida para el pago del bono híbrido (instrumento de patrimonio perpetuo). Para atender tal compromiso, el Grupo adquirió deuda con la banca local por \$900.000 millones y con la banca extranjera por USD235 millones. El saldo del pasivo financiero se vio impactado por la devaluación del peso frente al dólar entre períodos (TRM Dic 2019 \$3.277,14 versus TRM Dic 2020 \$3.432,5).

La valoración pasiva de instrumentos de coberturas al cierre de 2020 se explica principalmente por la

devaluación del peso frente al dólar, el incremento de las curvas de tasas de interés extranjeras y la caída de las tasas de interés locales, adicionalmente el impacto por la estructuración de coberturas para la emisión del nuevo bono senior con vencimiento en el 2030.

Estas obligaciones financieras y bonos generaron gastos por intereses al 31 de diciembre de 2020 por \$262.252.590 (2019 - \$196.701.988). La valoración de los instrumentos de cobertura con cambios en resultados está presentada por su valor neto en la Nota 27.

A continuación, se presenta el desglose y composición de las principales operaciones de financiación vigentes en cada período:

	Al 31 de diciembre de 2020			Al 31 de diciembre de 2019		
	Valor	Base	Tasa Spread	Valor	Base	Tasa Spread
Corriente:						
Financieras en moneda nacional						
Obligaciones financieras	-			128.956.962	IBR 3M	1,28%
Financieras en moneda extranjera						
Obligaciones financieras	-			3.341.916	LIBOR 6M	0,21%
Otras obligaciones						
Arrendamiento financiero (1)	274.173.145			203.312.650		
Instrumentos derivados	157.332.298			36.774.797		
Intereses por pagar	49.547.922			37.661.309		
	<u>481.053.365</u>			<u>277.748.756</u>		
	<u>481.053.365</u>			<u>410.047.634</u>		
No Corriente:						
Financieras en moneda nacional						
Obligaciones financieras	898.882.825	IBR3M 2,5% - 2,63%		-		
	<u>898.882.825</u>			<u>-</u>		
Financieras en moneda extranjera						
Obligaciones financieras	1.588.822.251	LIBOR6M 1,6% - 1,95%		-		
Créditos en moneda extranjera						
	<u>1.588.822.251</u>			<u>-</u>		
Otras obligaciones						
Bono senior (2)	1.702.367.609	FIJA 4,95				
Arrendamiento financiero (1)	948.355.235			682.319.662		
		FIJA 6,65% /			FIJA 6,65% /	
Bono local (3)	498.943.191	IPC 3,39%		498.698.319	IPC 3,39%	
Instrumentos derivados	439.197.386			100.415		
Bono Senior	-			2.454.906.101	FIJA 5,375%	
	<u>3.588.863.421</u>			<u>3.636.024.497</u>		
	<u>6.076.568.497</u>			<u>3.636.024.497</u>		
	<u>6.557.621.862</u>			<u>4.046.072.131</u>		

(1) A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2020:

	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Pagos (1)	Traslados	Al 31 de diciembre de 2020
Corriente					
Arrendamiento financiero	202.476.740	41.278.311	(279.807.270)	309.336.962	273.284.743
Pasivo financiero - Renting	835.909	229.336	(1.123.250)	946.407	888.402
	<u>203.312.649</u>	<u>41.507.647</u>	<u>(280.930.520)</u>	<u>310.283.369</u>	<u>274.173.145</u>
No corriente					
Arrendamiento financiero	680.945.789	576.318.942	-	(309.336.962)	947.927.769
Pasivo financiero - Renting	1.373.873	-	-	(946.407)	427.466
	<u>682.319.662</u>	<u>576.318.942</u>	<u>-</u>	<u>(310.283.369)</u>	<u>948.355.235</u>
	<u>885.632.311</u>	<u>617.826.589</u>	<u>(280.930.520)</u>	<u>-</u>	<u>1.222.528.380</u>

(1) Incluye pagos de arrendamientos financieros de capital por \$236.227.560 e intereses por \$43.579.710.

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 16 al 01 de enero de 2019	Altas	Pagos (1)	Traslados	Al 31 de diciembre de 2019
Corriente					
Arrendamiento financiero	169.198.525	42.692.834	(202.642.958)	193.228.339	202.476.740
Pasivo financiero - Renting	898.249	474.230	(1.437.677)	901.107	835.909
	<u>170.096.774</u>	<u>43.167.064</u>	<u>(204.080.635)</u>	<u>194.129.446</u>	<u>203.312.649</u>
No corriente					
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
	<u>448.077.174</u>	<u>428.371.934</u>	<u>-</u>	<u>(194.129.446)</u>	<u>682.319.662</u>
	<u>618.173.948</u>	<u>471.538.998</u>	<u>(204.080.635)</u>	<u>-</u>	<u>885.632.311</u>

(1) Incluye pagos de arrendamientos financieros de capital por \$181.556.850 e intereses por \$21.086.108.

(2) Bono senior: Al 31 de diciembre de 2020 el valor nominal del bono senior en circulación era de USD\$500 millones equivalente a \$1.716.250 millones. Los costos de transacción asociados fueron por \$13.882 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	500.000	500.000	10 años	17-jul-20	17-jul-30	4,95% Semestral	Sustitución Bono Senior Por USD750 millones

Durante el 2020 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a \$38.701.438.

(3) Bono local:

Al 31 de diciembre de 2020 el valor nominal del bono local es de \$500.000 millones y costos de transacción por \$1.057 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	
			<u>500.000.000</u>	<u>500.000.000</u>					

Al 31 de diciembre de 2020 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a \$2.742.350 (2019 - \$3.028.981).

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2020:

	Corriente			No corriente					
Vencimientos	2021	2022	2023	2024	2025	Siguientes años	Total no corriente	Total	
Obligaciones financieras	-	-	-	-	2.487.705.076	-	2.487.705.076	2.487.705.076	
Bono senior	-	-	-	-	-	1.702.367.609,00	1.702.367.609	1.702.367.609	
Arrendamiento financiero	274.173.145	149.941.270	149.582.751	130.956.680	115.768.157	402.106.377	948.355.235	1.222.528.380	
Instrumentos de cobertura	157.332.299	161.275.746	93.667.706	94.711.553	1.174.261	88.368.120	439.197.386	596.529.685	
Bono local	-	-	-	346.855.328	-	152.087.863	498.943.191	498.943.191	
Intereses	49.547.921	-	-	-	-	-	-	49.547.921	
	<u>481.053.365</u>	<u>311.217.016</u>	<u>243.250.457</u>	<u>572.523.561</u>	<u>2.604.647.494</u>	<u>2.344.929.969</u>	<u>6.076.568.497</u>	<u>6.557.621.862</u>	

19. Proveedores y cuentas por pagar

El saldo de los proveedores y cuentas por pagar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Corriente:		
Acreedores y proveedores (1)	877.923.866	920.727.520
Partes relacionadas (2) (Nota 29)	152.633.776	149.783.763
Proveedores de inmovilizado (3)	145.688.022	644.059.766
Remuneraciones laborales por pagar	38.409.132	36.728.228
Proveedores de licencias de espectro (4)	37.765.625	21.283.252
Aportes para fiscales (5)	10.592.618	5.360.590
Otras cuentas por pagar	3.205.739	3.503.360
	1.266.218.778	1.781.446.479
No corriente:		
Proveedores de licencias de espectro (4)	46.714.188	111.251.160
Subvenciones del Gobierno (6)	32.692.973	31.945.769
Partes relacionadas (2) (Nota 29)	9.368.156	4.521.758
	88.775.317	147.718.687
	1.354.994.095	1.929.165.166

Los proveedores y cuentas por pagar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2020 de USD\$73.711 miles (\$253.013.008) y al 31 de diciembre de 2019 de USD\$144.936 miles (\$474.975.563).

(1) El saldo de los acreedores y proveedores es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Acreedores (a)	220.994.058	273.641.461
Proveedores de terminales	169.192.065	162.036.187
Mantenimiento de equipos	149.985.279	143.641.741
Arrendamientos operativos	63.661.404	60.968.883
Proveedores de contenidos	57.415.372	54.987.023
Renting y actividades terceros a clientes	50.624.323	48.483.197
Interconexión	43.088.934	41.266.513
Publicidad	36.903.707	35.342.887
Servicios de atención a clientes	27.878.165	26.699.075
Comisiones por ventas	22.792.345	21.828.356
Servicios informáticos	11.127.894	10.657.246
Valores para terceros (b)	10.900.830	28.380.492
Roaming	8.801.357	8.429.109
Tributos y contraprestaciones	2.867.238	2.745.970
Servicio de energía	1.279.908	1.225.775
Viajes	410.987	393.605
	877.923.866	920.727.520

(a) Incluye compromisos con terceros principalmente por asesorías, seguros, servicios públicos, servicios de facturación, recaudo, cobranza, mensajería y servicios administrativos.

(b) Incluye los conceptos facturados por el Grupo por cuenta y orden de terceros.

(2) Incluye Pagos Basados en Acciones

El Plan consiste en la posibilidad de que los directivos del Grupo 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:

Primer Ciclo: Se entenderá iniciado el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2020.

Segundo Ciclo: Desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2021.

Tercer Ciclo: Desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 el Grupo, basado en 2 objetivos TSR (Total Shareholder's Return) 50% y FCF (Free Cash Flow) 50%.

Al 31 de diciembre de 2020, los ciclos vigentes son los siguientes:

	Nº de Acciones iniciales	Valor Unitario TSR	Valor Unitario FCF	Fecha de Finalización
Ciclo -1 de enero de 2019	230.328	4,4394 Euros	6,1436 Euros	31 de diciembre de 2021
Ciclo -1 de enero de 2020	176.745	1,6444 Euros	3,2136 Euros	31 de diciembre de 2022

- (3) Al cierre de 2020 la ejecución de Capex fue sustancialmente menor frente al año 2019, año en el cual hubo gran impacto por las adquisiciones relacionadas con la puesta en marcha del proyecto SENA principalmente.
- (4) 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 y contrato interadministrativo con el Área Metropolitana de Barranquilla hasta el año 2028. Durante el 2020 se traslada del largo al corto plazo \$22.586.763 en función al vencimiento de esta obligación.
- (5) El incremento se da por el reconocimiento del gasto correspondiente a los meses de abril y mayo de 2020
- pendientes de transferir a los fondos de pensiones, una vez declarado inconstitucional por la Corte Constitucional con efecto retroactivo el Decreto 558 de 2020 que otorgó a las empresas alivio en la cotización de dichos meses.
- (6) En 2010, el Grupo 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 (Nota 7).

20. Pasivos diferidos

El saldo de los pasivos diferidos se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Corriente:		
Ingresos recibidos por anticipado		
Subvenciones del Gobierno (1)	1.967.148	1.967.148
Otros ingresos diferidos (2)	624.628	1.931.545
	<u>2.591.776</u>	<u>3.898.693</u>
No corriente:		
Ingresos recibidos por anticipado		
Subvenciones del Gobierno (1)	7.270.022	8.220.534
Otros ingresos diferidos (2)	-	3.847.910
	<u>7.270.022</u>	<u>12.068.444</u>
	<u>9.861.798</u>	<u>15.967.137</u>

- (1) Incluye los ingresos recibidos por subvenciones del Gobierno de proyectos sociales ejecutados en escuelas, localidades e instituciones educativas.
- (2) Al cierre de 2020 se amortizó el 100% del diferido correspondiente a la terminación del contrato por el usufructo de terrenos suscritos con terceros.

21. Provisiones y pasivo pensional

El saldo de las provisiones y pasivo pensional es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Corriente:		
Para tributos y contraprestaciones (1)	101.651.989	98.302.465
Para beneficios a empleados (2)	35.704.739	31.739.747
Pasivo pensional (3)	19.594.470	18.538.941
Para contingencias (Nota 30)	11.059.624	6.638.029
Para retiro voluntario (4)	6.437.320	11.400.475
	<u>174.448.142</u>	<u>166.619.657</u>
No corriente:		
Pasivo pensional (3)	190.658.366	195.513.261
Para desmantelamiento (5)	57.139.641	53.982.184
Para contingencias (Nota 30)	10.672.638	6.229.936
Para responsabilidades con subsidiarias	-	472.833
	<u>258.470.645</u>	<u>256.198.214</u>
	<u>432.918.787</u>	<u>422.817.871</u>

(1) Incluye la provisión de impuesto de industria y comercio (ICA), contraprestaciones al Ministerio de las TIC y el IVA no recaudado, se espera liquidar la mayoría de este valor en el próximo período para cumplir las obligaciones tributarias y contraprestaciones. El incremento corresponde al aumento de los ingresos base de liquidación por efectos de los mayores ingresos en las regiones de Barranquilla y Bucaramanga.

(2) Incluye el incentivo a empleados por cumplimiento y desempeño el cual se espera liquidar en el primer semestre del año 2021, el importe de provisión ha sido el resultado de la mejor estimación con base en la plantilla vigente y porcentaje asignado por la dirección.

(3) La clasificación del pasivo pensional es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Porción corriente	19.594.470	18.538.941
Porción no corriente	190.658.366	195.513.259
	<u>210.252.836</u>	<u>214.052.200</u>

A continuación, el movimiento del pasivo pensional:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Saldo al inicio del período	214.052.200	217.122.958
Gasto por intereses	13.701.692	14.276.082
Pagos efectuados por el plan	(18.353.854)	(17.744.821)
Pérdidas actuariales de las obligaciones (1)	952.876	253.607
	<u>210.352.914</u>	<u>213.907.826</u>
Cuotas partes por cobrar	(100.078)	(44.065)
Pensiones de jubilación por pagar	-	188.440
	<u>(100.078)</u>	<u>144.375</u>
Saldo al final del período	<u>210.252.836</u>	<u>214.052.200</u>

1) Al 31 de diciembre del 2020 incluye actualización del cálculo actuarial reconocidos en el Otro Resultado Integral por \$952.878 y las cuotas partes causadas reconocidas en resultados por \$100.078.

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 costeo 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 período. 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.

A partir del cálculo actuarial del año 2018 se consideraron las cuotas partes por cobrar a otras entidades, las cuales se irán registrando en el momento en que se realiza el recaudo de los importes adeudados. A diciembre 31 de 2020 el valor estimado por concepto de cuotas partes por cobrar a otras entidades es de \$2.658.159 (Nota 7).

La actualización del cálculo actuarial se hace al cierre de cada período contable y fue cuantificada de acuerdo con una inflación del 2.9% y tasa real de 3.089%”

De forma adicional se incluyen los flujos de efectivo futuros hasta el año 2026 y el análisis de sensibilidad a 31 de diciembre de 2020.

Flujos de Efectivos Futuros (*)

Los flujos de efectivo futuro para el pago de las obligaciones son los siguientes:

Año	COP \$(000)
2021	19.594.470
2022	20.162.710
2023	20.747.429
2024	21.349.104
2025	21.968.228
2026	22.605.307

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 2020:

	Tasa de interés	COP \$(000)
Tasa de descuento	6,079%	207.594.678
-50 puntos básicos	5,579%	216.954.490
+50 puntos básicos	6,579%	198.952.844
Tasa de inflación	2,90%	207.594.678
-50 puntos básicos	2,40%	198.248.834
+50 puntos básicos	3,40%	217.651.288

(*) Información tomada del “informe avalúo de la reserva matemática de pensiones de jubilación al 31 de diciembre de 20120, elaborado por Loredana Helmsdorff, actuario.

La población considerada en el estudio es de 709 personas, 603 con cálculo de reserva matemática para pensiones de jubilación y 106 bonos pensionales.

- (4) El Grupo incluyó provisión para retiro voluntario. Corresponde a un plan formal, identificando funciones, número aproximado de empleados, desembolsos que se llevarán a cabo y fechas estimadas del plan.
- (5) 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 a la fecha el Grupo no estima la salida de tales sitios técnicos.

El siguiente es el movimiento del rubro de provisiones y pasivo pensional para el año 2020:

	Saldo al 31 de diciembre de 2019	Dotación	Aplicación	Reversión	Actualización financiera	Traspasos	Saldo al 31 de diciembre de 2020
Corriente							
Provisión para tributos y contraprestaciones	98.302.465	256.371.052	(253.021.528)	-	-	-	101.651.989
Provisión para beneficios a empleados	31.739.747	53.954.745	(27.682.153)	(4.411.458)	-	(17.896.142)	35.704.739
Pasivo pensional	18.538.941	-	-	-	1.055.529	-	19.594.470
Provisión para retiro voluntario	11.400.475	160.605	(5.123.760)	-	-	-	6.437.320
Provisión para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	6.638.029	10.919.525	(1.223.223)	(4.137.981)	-	(1.136.726)	11.059.624
	<u>166.619.657</u>	<u>321.405.927</u>	<u>(287.050.664)</u>	<u>(8.549.439)</u>	<u>1.055.529</u>	<u>(19.032.868)</u>	<u>174.448.142</u>
No Corriente							
Pasivo pensional	195.513.261	13.701.691	(18.353.855)	-	(202.731)	-	190.658.366
Provisión para desmantelamiento	53.982.184	-	-	-	3.157.456	-	57.139.640
Provisión para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	6.229.936	7.063.929	(2.241.680)	(1.516.272)	-	1.136.726	10.672.639
Para responsabilidades con subsidiarias	472.833	-	-	(472.833)	-	-	-
	<u>256.198.214</u>	<u>20.765.620</u>	<u>(20.595.535)</u>	<u>(1.989.105)</u>	<u>2.954.725</u>	<u>1.136.726</u>	<u>258.470.645</u>

El siguiente es el movimiento del rubro de provisiones y pasivo pensional para el año 2019:

	Saldo al 31 de diciembre de 2018	Dotación	Aplicación	Reversión	Trasposos	Alta Subsidiarias	Saldo al 31 de diciembre de 2019
Corriente							
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
Pasivo pensional	17.786.725	-	-	-	752.216	-	18.538.941
Provisión para retiro voluntario	15.651.453	14.620.235	(18.899.401)	-	-	28.188	11.400.475
Provisión para reclamaciones de terceros y laborales	15.162.844	2.854.454	(9.654.425)	(1.724.844)	-	-	6.638.029
	<u>197.555.544</u>	<u>401.435.110</u>	<u>(406.455.688)</u>	<u>(12.494.157)</u>	<u>752.216</u>	<u>(14.173.368)</u>	<u>166.619.657</u>
No Corriente							
Pasivo pensional	199.336.233	14.276.083	(17.557.000)	-	(542.055)	-	195.513.261
Provisión de 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
	<u>249.038.239</u>	<u>42.396.536</u>	<u>(30.060.012)</u>	<u>(7.275.976)</u>	<u>2.099.427</u>	<u>-</u>	<u>256.198.214</u>

22. Patrimonio Neto

El capital autorizado, suscrito y pagado se presenta a continuación:

(a) Capital Social

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Capital autorizado	1.454.870.740	1.454.870.740
Capital suscrito y pagado	3.410.076	3.410.059
Valor nominal (en pesos)	1	1

La participación patrimonial se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2020			
	2020		2019	
	Número de acciones	Participación	Número de acciones	Participación
Accionistas				
Telefónica Hispanoamerica S.A.	2.301.779.819	67,49937427%	1.756.837.596	51,51926832%
La Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1.108.269.271	32,49984282%	1.108.269.271	32,50000004%
Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC	10.000	0,00029325%	10.000	0,00029325%
Shirley Puentes Mercado (1)	9.950	0,00029178%	-	-
Adriana Cepeda Rodríguez (1)	2.488	0,00007296%	-	-
Patricia Cepeda Rodríguez (1)	1.493	0,00004378%	-	-
Darío Cárdenas Navas (1)	885	0,00002595%	-	-
Eduardo Cárdenas Caballero (1)	826	0,00002422%	-	-
Jhon Jairo Gutiérrez Torres (1)	498	0,00001460%	-	-
Kira Torrente Albor (1)	349	0,00001023%	-	-
Canal Regional de Televisión Ltda.- TEVEANDINA	200	0,00000586%	200	0,00000587%
Área Metropolitana de Bucaramanga (1)	2	0,00000006%	-	-
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga — INVISBU (1)	2	0,00000006%	-	-
Caja de Previsión Social Municipal (1)	2	0,00000006%	-	-
Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda. (1)	2	0,00000006%	-	-
Central de Inversiones S.A.- CISA	1	0,00000003%	1	0,00000003%
Latín América Celular Holdings S.L.	-	-	275.602.636	8,08204821%
Telefónica S.A.	-	-	269.339.586	7,89838425%
Terra Networks Colombia S.A.S. - Liquidada	-	-	1	0,00000003%
	<u>3.410.075.788</u>	<u>100,00000000%</u>	<u>3.410.059.291</u>	<u>100,00000000%</u>

(1) Corresponde a la asignación de las 16.497 acciones ordinarias que Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. emitió como contraprestación a los accionistas de las sociedades absorbidas en el proceso de fusión (Nota 1c).

(b) Prima en colocación de acciones

Corresponde al exceso del valor recibido con respecto al valor nominal de las acciones en las emisiones que la Empresa ha realizado desde el momento de la creación hasta la fecha. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 su valor es \$9.822.380.645.

(c) Reservas

El siguiente es el detalle de las reservas:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Reservas voluntarias (1)	38.686.537	3.761.483
Reservas estatutarias (2)	26.298.376	26.298.376
Reserva legal (3)	6.045.752	6.045.752
	<u>71.030.665</u>	<u>36.105.611</u>

(1) Estas reservas son constituidas por decisión de la asamblea de accionistas de la Empresa y corresponden a:

- a) Reserva ocasional: La Asamblea de accionistas mediante acta No. 068 del 16 de marzo del 2020 constituyó reserva por \$34.925.054 correspondiente a las utilidades obtenidas durante el año 2019 de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., la cual se utilizará de acuerdo con la destinación que defina la asamblea.
- b) Reserva para futuros ensanches: Reserva constituida por la Empresa para futuros ensanches, no distribuible. El saldo de dicha reserva al 30 de septiembre de 2020 y 31 diciembre de 2019 asciende a \$3.730.162.
- c) Reserva para readquisición de acciones: Reserva constituida por la Empresa para readquisición de acciones, no distribuible y cuyo saldo al 30 de septiembre de 2020 y 31 diciembre de 2019 es de \$31.322.

(2) 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 2020 y 2019 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.

(3) Reserva Legal: La Reserva constituida por la Empresa al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de \$6.045.751.

(d) Otros Instrumentos de Patrimonio Perpetuos

El 27 de marzo de 2020, el Grupo pago el instrumento de patrimonio perpetuo subordinado emitido el 30 de marzo de 2015 por un importe de USD500 millones y con impacto en patrimonio por \$1.689.145.000 y en pasivo financiero por \$308.770.000, para un pago total por \$1.997.915.000. Las características del bono se presentan a continuación:

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.

En el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidados en el rubro de resultados acumulados para los periodos terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se incluye pagó cupón de intereses por \$55.037.974 y \$140.816.313 respectivamente.

(e) Otro Resultado Integral

El Grupo reconoció pérdida neta en el Otro Resultado Integral Consolidado al 31 de diciembre de 2020 por \$309.509.551 (2019 utilidad neta por \$193.999.213).

La variación se da principalmente por: i) Durante el año 2020 a la valoración de instrumentos derivados de coberturas neto de impuestos corresponde principalmente al incremento de las curvas de tasa de interés externas y la caída de las tasas de interés locales, generando así, un gasto no realizado por valoración de coberturas neto de impuestos y liquidación coberturas al cierre de 2019 asociadas al prepagado del bono senior por USD750 millones por \$308.556.673 (2019 ganancia por \$19.804.132); ii) el gasto actuarial por beneficios post-empleo en el año 2020 por \$952.878 (2019 ganancia por \$136.433); iii) revaluación de bienes inmuebles neto de impuestos, durante el año 2020 no se realizó revaluación de inmuebles (2019 - \$174.058.648).

(f) Superávit por revaluación neto de impuestos

El Grupo por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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 \$143.765.852 y \$116.317.899 respectivamente.

(g) Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras

El día 27 de mayo de 2020, se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. absorbió a Metrotel y Telebucaramanga emitiendo 16.497 acciones ordinarias de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. como contraprestación a los accionistas minoritarios de las empresas absorbidas. Estas empresas absorbidas eran propietarias del 100% de las acciones de la sociedad Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. –“Optecom”, Esta sociedad procedió a cancelar los títulos de Metrotel y Telebucaramanga y emitir a nombre de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. los títulos correspondientes (Nota 1). En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. tiene una participación correspondiente al 100% del capital social de Optecom. Por lo anterior, al cierre de diciembre de 2020 no existen participaciones no controladoras.

23. Ingresos de operación

Los ingresos provenientes de contratos con clientes se presentan a continuación:

	Período terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Servicios móviles		
Servicios de datos (1)	1.495.436.962	1.419.449.140
Servicios de voz (1)	585.105.152	656.710.100
Servicios de valor agregado	194.534.472	192.337.741
	<u>2.275.076.586</u>	<u>2.268.496.981</u>
Servicios fijos		
Servicios de datos (2)	705.527.005	660.766.622
Capacidad y soluciones tecnológicas	419.913.803	359.444.471
Servicios de voz fija (2)	315.365.533	425.988.791
Ingresos televisión (2)	254.115.730	257.556.786
	<u>1.694.922.071</u>	<u>1.703.756.670</u>
Venta de equipos terminales (3)	470.392.234	537.397.883
Servicios digitales (4)	428.820.523	303.778.610
Interconexión	293.750.316	265.252.062
Otros datos - operador móvil virtual	44.384.703	61.996.802
Venta de equipos para servicios fijos (5)	18.798.718	2.786.963
Ingresos roaming	9.611.710	15.715.152
	<u>1.265.758.204</u>	<u>1.186.927.472</u>
	<u>5.235.756.861</u>	<u>5.159.181.123</u>

Al año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 incluyen ingresos de operación con partes relacionadas por \$50.302.334 y \$47.182.302 respectivamente (Nota 29).

- (1) Los servicios móviles presentan variación, principalmente por la oferta ilimitados lanzada durante el 2020 que cambio el mercado y permitió a los clientes una mayor capacidad de datos en línea con la emergencia sanitaria. Lo anterior compenso la caída de los servicios de voz.
- (2) La variación en los servicios de voz fija y datos corresponde principalmente a la preferencia de los clientes por los datos. Los ingresos de Televisión presentaron cambios en la oferta, donde se amplió el catálogo de Fibra Óptica y servicios de aplicaciones. La planta de clientes presenta mayor estabilidad, frente al 2019.
- (3) La venta de equipos terminales presenta una disminución como efecto de las medidas de emergencia sanitaria, en las cuales se vieron afectados los canales de venta

presenciales durante algunos meses del año, compensado en gran parte por las gestiones de los canales digitales.

- (4) Incluyen principalmente servicios de almacenamiento en la nube, seguridad, y aplicaciones por demanda o suscripción; durante el 2020 en el segmento corporativo presenta un incremento en proyectos como SENA, RENATA y AVIANCA.
- (5) Durante el período terminado el 31 de diciembre de 2020 se presenta un incremento principalmente por la venta de repetidores WiFi a clientes.

Los impactos en el rubro de ingresos de operación producto de la emergencia económica y sanitaria ocasionada por el COVID-19 se presenta en la Nota 33.

24. Otros ingresos de operación

Los otros ingresos de operación del Grupo se presentan a continuación:

	Período terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Trabajos realizados para el inmovilizado (1)	59.196.131	65.769.388
Otros ingresos operativos (2)	56.132.158	131.492.979
Venta de bienes muebles e inmuebles (3)	8.686.699	334.570.657
	<u>124.014.988</u>	<u>531.833.024</u>

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se incluyen otros ingresos operacionales con partes relacionadas por \$24.171.170 y \$19.912.216 respectivamente (Nota 29).

- 1) 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.
- 2) Incluye servicios de apoyo de proveedores, honorarios e indemnizaciones por incumplimiento de contrato y

servicios de plataformas administrativas a proveedores. La variación al comparar con el año 2019 corresponde principalmente a mayores ingresos generados en el año 2019 por indemnización de proveedores, acuerdos y comisiones de gestión contractual con aliados.

- 3) Corresponde al beneficio generado en la venta de inmuebles en desarrollo de la estrategia de optimización de activos, estrategia que fue desarrollada intensamente durante 2019 de acuerdo con el plan previsto para ello.

25. Costos y gastos de operación

Los costos y gastos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Costo de equipos (Notas 8 y 10) (1)	704.448.621	738.682.128
Costos laborales	442.138.873	438.233.260
Interconexión y roaming	294.915.274	274.309.465
Otros costos y gastos de operación (2)	282.062.660	312.008.873
Mantenimiento de equipos e instalaciones	258.957.850	294.117.984
Tributos y contraprestaciones	238.379.830	247.823.610
Renting y actividades terceros a clientes (3)	225.268.050	101.873.634
Alquiler de medios y otras infraestructuras de red	213.074.185	243.416.987
Proveedores de contenidos	207.151.157	199.874.870
Comisiones por ventas (4)	195.564.938	262.630.551
Servicio de energía	166.154.622	169.148.253
Servicios informáticos	154.351.990	159.970.354
Publicidad	119.088.128	123.433.496
Servicios de atención a clientes	65.674.153	65.926.278
Costo de cumplimiento de contratos (Nota 8)	64.536.753	46.860.555
Deterioro de cartera (Nota 7)	55.692.097	89.813.930
Otros costos y gastos y no recurrentes (5)	12.760.031	8.132.013
Provisión de inventarios (Nota 10)	(848.457)	(53.281)
	<u>3.699.370.755</u>	<u>3.776.202.960</u>

Al año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 incluyen gastos con partes relacionadas por \$288.182.556 y \$265.025.456 respectivamente (Nota 29).

La variación neta presentada entre los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 corresponde principalmente a: i) incremento por ejecución de nuevos contratos de soluciones integrales con clientes corporativos; ii) incremento en cargos de acceso móvil - móvil por aumento del tráfico minutos; iii) mayor costo de equipos de servicios en casa del cliente por amortización del costo diferido asociado a nuevos suscriptores (Nota 10); y iv) disminución del costo de ventas de equipos móviles smartphone por disminución en ventas, ocasionado por la emergencia sanitaria.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se incluyen gastos operacionales con partes relacionadas por \$288.182.556 y \$265.025.456 respectivamente (Nota 29).

(1) Incluye amortización por costos de equipos en casa de clientes durante los años 2020 y 2019 por \$108.317.316 y \$82.002.608 respectivamente (Nota 8).

(2) Incluye principalmente costos y gastos de operación por servicios bancarios, servicios logísticos, arrendamientos,

asesoría legal, tributaria y laboral, transportes, gastos con empresas de servicio temporal, servicios de gestión de cobro, vigilancia, seguros y gastos de viaje.

(3) El incremento se presenta principalmente por la ejecución de proyectos con clientes corporativos.

(4) La disminución principal corresponde a la activación de comisiones de obtención de contratos e incluye amortización en 2020 por \$5.069.446 (Nota 8).

(5) Incluye contingencias judiciales y costos por reposición de cable.

Los impactos en el rubro de costos y gastos de operación producto de la emergencia económica y sanitaria ocasionada por el Covid-19 se presenta en la Nota 33.

26. Depreciaciones y amortizaciones

Las depreciaciones y amortizaciones se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 14)	644.174.612	719.033.699
Amortización de activos intangibles (Nota 16)	512.461.985	520.710.301
Depreciación de activos por derechos de uso (Nota 13)	217.383.644	182.715.493
	<u>1.374.020.241</u>	<u>1.422.459.493</u>

27. Gastos financieros, neto

Los ingresos (gastos) financieros, netos se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Ingresos:		
Operaciones de cobertura de intereses, neto (1)	60.594.264	-
Intereses de mora clientes	15.615.023	25.389.744
Rendimientos de inversiones temporales y bancarios (Nota 5)	9.597.548	3.371.133
	<u>85.806.835</u>	<u>28.760.877</u>
Gastos:		
Intereses por préstamos, obligaciones y bonos (2) (Nota 18)	(262.252.590)	(196.701.988)
Gastos financieros por arrendamientos (3)	(41.547.785)	(20.455.695)
Actualización financiera de pasivos (4)	(16.833.169)	(16.861.233)
Otros gastos financieros (5)	(11.821.048)	(19.143.293)
Gravamen a las transacciones financieras	(1.226.075)	(3.756.087)
Operaciones de cobertura de intereses, neto (1)	-	(61.805.100)
	<u>(333.680.667)</u>	<u>(318.723.396)</u>
(Pérdida) ganancia por diferencia en cambio, neto	(16.814.364)	546.328
	<u>(350.495.031)</u>	<u>(318.177.068)</u>
	<u>(264.688.196)</u>	<u>(289.416.191)</u>

- 1) Ingreso financiero generado por la redención anticipada de instrumentos derivados (Swaps), asociados al prepago del Bono senior en 2020.
- 2) Incluye intereses del bono senior por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 por \$153.694.980 (2019 – \$132.692) y del bono local por \$32.283.470 (2019 - \$19.577).
- 3) El principal incremento en el año 2020 corresponde al gasto por arrendamiento financiero asociado a nuevos contratos y/o renovaciones de mayor plazo.

- 4) Corresponde principalmente a actualización financiera de pasivos.
- 5) Incluye principalmente gastos financieros por costos de emisión no capitalizables asociados al bono senior. La variación se genera por el impacto en la pesificación de la deuda por el nuevo acuerdo con la Corporación Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA.

28. Gestión de riesgos financieros

28.1. 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 el de cartera 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 pérdidas significativas 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 precios o márgenes de maniobra que no podrían ser solventados al tener un único proveedor en algunas de las capas de la red.

Riesgo País

La actividad económica registró una importante desaceleración debido al impacto del covid-19 y las medidas para contener su propagación, tanto por el lado de la oferta como el de la demanda. En el segundo trimestre de 2020 el PIB registró una caída histórica de 15,9% y en el tercer trimestre de 2020 moderó su contracción a -9%, con lo en los nueve primeros meses del año la actividad económica cayó 8.1%. Los analistas esperan que en el consolidado del 2020 el crecimiento se ubique alrededor del -7.2%, muy inferior al registrado en 2019 de 3.3%.

Por su parte la inflación se desaceleró y se ubicó por debajo del rango meta del Banco de la República. En 2020 la inflación anual se ubicó en 1,61%, inferior en 2,19 puntos porcentuales (p.p) a la de 3,80% en 2019. La desaceleración de la inflación como producto de la caída de la actividad económica se vio reflejada en el aporte significativamente menor de la inflación de los bienes y servicios no transables y regulados. En el primer caso las tarifas de la educación se vieron afectadas en todos los niveles educativos por la no presencialidad y la menor demanda de estos servicios, mientras que el segundo caso se explica por los subsidios a la provisión de algunos servicios públicos durante la mayor parte del confinamiento. En línea, los precios de los bienes y servicios transables tuvieron una variación significativamente inferior a la de 2019, esto pese a la fuerte depreciación del peso colombiano, evidenciando la afectación en el gasto de los hogares. Así, la inflación anual estuvo mayormente explicada por presiones en los precios de los alimentos, exacerbada por la especulación en los primeros meses de la cuarentena estricta (marzo-mayo), pese a la corrección que se registró en los meses posteriores.

El Banco de la República recortó su tasa de intervención 250 puntos básicos llevándola a 1.75%, después de haberla mantenido en 4.25% desde abril de 2018 hasta marzo del 2020. El crecimiento económico muy por debajo del potencial estimado y un contexto internacional de bajas tasas de interés y abundante liquidez, llevaron a que el balance de riesgos permitiera un recorte de esta magnitud.

El peso colombiano registró una fuerte depreciación a lo largo del 2020, en promedio la cotización de la tasa de cambio fue \$3.697, 12.7% por encima de 2019 (\$3.281). Este comportamiento estuvo explicado por la caída de los precios del petróleo, primero por la guerra de precios entre Rusia y Arabia Saudita y luego por la caída de la demanda por las cuarentenas implementadas en diversos países ante el avance del Covid-19, así como por la alta incertidumbre y mayor aversión al riesgo en el contexto de la pandemia.

En marzo la firma de calificación Standard & Poors anunció su decisión de mantener la calificación crediticia de Colombia en BBB-, pero revisó su perspectiva de estable a negativa, en abril la firma calificadora Fitch rebajó la calificación de BBB a BBB-, manteniendo la perspectiva negativa. Entre octubre y noviembre ambas calificadoras ratificaron su decisión y Colombia mantuvo el grado de inversión. Por su lado, en diciembre de 2020 la firma de calificación Moody's reafirmó la calificación de la deuda soberana dos niveles por encima del grado de inversión (Baa2), pero cambió su perspectiva de estable a negativa.

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 2020 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	NDF		IRS Libor	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS
Subyacente	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD
Bono Senior	-	-	500	-	-	500	500
Deuda en USD\$/COP	465	-	-	900.000	152.410	-	-
Cuentas comerciales	76	3	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	136	-	-	-	-	-	-
	677	3	500	900.000	152.410	500	500

NDF: Non delivery forwards | IRS: Interest rate swap | CCIRS: Cross currency interest rate swap

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 origen:

Cifras en millones	NDF		IRS Libor	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS	Opciones
Subyacente	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD	USD
Bono Senior	750	-	750	-	-	750	-	-
Deuda en USD\$/COP	1	-	-	-	152.410	-	-	-
Cuentas comerciales	82	4	-	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	171	-	-	-	-	-	-	64
	1.004	4	750	-	152.410	750	-	64

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 2020 la deuda del Grupo, en dólares americanos incluyendo el bono senior con vencimiento en el año 2030 equivalía a USD\$978 millones, (2019 - USD\$762 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. 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 resumen de los saldos de activos y pasivos mantenidos en dólares y expresados en miles de pesos colombianos al cierre de cada período:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Activos		
Efectivo y equivalentes de efectivo	5.182	5.411
Deudores y otras cuentas por cobrar	4.690	66.402
Partes relacionadas	4.655	21.529
Total activos	14.527	93.342
Pasivos		
Obligaciones financieras	978.327	761.564
Proveedores y cuentas por pagar	73.711	144.936
Partes relacionadas	19.750	17.118
Total pasivos	1.071.788	923.618
Posición pasiva, neta	(1.057.261)	(830.276)

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Activos		
Efectivo y equivalentes de efectivo	17.787.215	17.732.605
Deudores y otras cuentas por cobrar	16.098.425	217.608.650
Partes relacionadas	15.978.288	70.553.547
Total activos	49.863.928	305.894.802
Pasivos		
Obligaciones financieras	3.358.107.428	2.495.751.847
Proveedores y cuentas por pagar	253.013.008	474.975.563
Partes relacionadas	67.791.875	56.098.083
Total pasivos	3.678.912.311	3.026.825.493
Posición pasiva, neta	(3.629.048.383)	(2.720.930.691)

Riesgo de Tipo de Interés

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 70,29% 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.

Al 31 de diciembre de 2020 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

	Obligaciones Financieras (1)		
	Valor (1)	Participación	Índice
Obligaciones a tipo fijo			
Deuda en COP	1.400.000.000	29,71%	Tipo fijo
Total fijo	1.400.000.000	29,71%	
Obligaciones a tipo variable			
Bono Senior(2)	1.716.250.000	36,42%	Libor 3M
Deuda en USD	1.596.112.500	33,87%	Libor 3M y 6 M
Total variable	3.312.362.500	70,29%	
Deuda total	4.712.362.500	100,00%	

(1) Exposición a tipos de interés después de coberturas (2) Valor nominal bono senior al 31 de diciembre.

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:

	Impacto en Resultados	Impacto en Patrimonio
+ 100 pb	2.130.100	(97.769.125)
- 100 pb	(2.130.234)	109.667.611

Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgo

El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2020, 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:

	Valor razonable (1)	Valor Nominal (2) - Vencimientos (Cifras en millones de pesos)			
		2021	2022	Posteriores	Total
Derivados					
Coberturas de tipo de interés					
Coberturas de flujo de caja	(148.108)	-	-	3.432.500	3.432.500
Coberturas de tipo de cambio					
Coberturas de flujo de caja	(156.248)	2.055.606	8.084	-	1.907.442
Coberturas de valor razonable	(13.522)	220.075	52.517	1.566	260.636
	(169.770)	2.275.681	60.601	1.566	2.337.848
Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio					
Coberturas de flujo de caja	(278.652)	-	-	2.768.660	2.768.660
	(596.530)	2.275.681	60.601	6.202.726	8.539.008

(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.

28.2. 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 y, ii) 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).
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.

29. Partes relacionadas

29.1. 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	
	2020	2019
Del exterior		
Telefónica Hispanoamérica S.A. (Antes Telefónica Latinoamérica Holding S.L)	1.804	-
Telefónica S.A.	-	9.237.407
Total accionistas del exterior	1.804	9.237.407

b) Vinculados económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Nacionales		
Tiws Colombia II S.A.S.	31.353.050	20.228.121
Telxius Cable Colombia S.A.	1.771.759	1.127.060
Wayra Colombia S.A.S.	105.653	51.450
	33.230.462	21.406.631
Del exterior		
TIWS II	6.652.978	3.671.244
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	3.112.920	2.965.062
Telefónica S.A.	2.807.747	-
Telefónica Digital España S.A.	1.685.051	10.667.702
Otecel S.A.	1.307.959	1.280.465
Telefónica Móviles España S.A.	1.034.360	1.524.277
Telefónica Venezolana C.A. (a)	941.771	-
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	663.046	1.023.150
Telefónica Móviles Argentina S.A.	388.203	698.652
Telefónica del Perú S.A.	383.843	488.135
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	276.464	435.466
Terra Networks Mexico S.A. de CV	199.250	-
Telefónica de Costa Rica	128.612	3.468
Telefónica Compras Electrónicas	44.530	142.680
Telefónica USA Inc.	14.897	161.381
Telefónica Brasil S.A.	-	168.248
Telefónica Móviles de Chile	-	195.983
Telefonica Factoring Mexico S.A.	-	14.968
	19.641.631	23.440.881
Total vinculados nacionales y del exterior	52.872.093	44.847.531

c) Empresas Asociadas

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Nacionales		
Telefónica Factoring Colombia S.A.	42.957	39.794
	52.916.854	54.124.732

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar nacionales con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son de USD\$4.655 miles (\$15.978.288) y USD\$21.529 miles (\$70.553.547) respectivamente

No corriente

a) Vinculado Económico

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Telefónica Venezolana C.A. (a)	-	39.781.586
	-	39.781.586

(a) Durante el año 2020 se efectuaron los trámites correspondientes para la cancelación de facturas de largo plazo por parte de Telefónica Venezolana C.A. al Grupo.

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar nacionales al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son de USD\$4.655 miles (\$15.978.288) y USD\$21.529 miles (\$70.553.547) respectivamente.

29.2. 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	
	2020	2019
Del exterior		
Telefónica S.A.	-	12.666.965
Telefónica Hispanoamérica S.A. (Antes Telefónica Latinoamérica Holding S.L)	-	347.494
Total accionistas nacionales y del exterior	-	13.014.459

a) Vinculados económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Nacionales		
Tiws Colombia II S.A.S.	24.507.869	21.139.257
Telxius Cable Colombia S.A.	14.228.593	15.958.471
Telefonica Ingenieria de Seguridad	5.050.742	964.167
Telefónica Learning Services Colombia	-	193.422
	43.787.204	38.255.317
Del exterior		
TIWS II	43.911.169	40.451.578
Telefónica S.A.	23.017.233	-
Media Network Latin América	12.359.857	7.049.603
Telefónica Global Technology	4.156.882	20.877.265
Telefónica USA Inc.	3.971.914	9.085.333
Telefónica Digital España S.A.	3.737.989	3.036.649
Telefónica Móviles Argentina S.A.	3.602.653	3.838.691
Telefónica Compras Electrónicas	3.150.260	1.799.238
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	1.802.720	1.561.241
Telefónica de Argentina S.A.	1.713.000	1.713.000
Telefónica Móviles España S.A.	1.534.948	1.464.557
Otecel S.A.	1.245.458	1.403.559
Terra Networks Mexico S.A. de CV	913.687	519.785
Telefónica Ingeniería de Seguridad	892.885	72.005
Telefónica Global Roaming	822.084	551.850
Telefónica del Perú S.A.	682.891	718.811
Telefónica Venezolana C.A.	468.935	2.301.622
Telefónica Servicios Audiovisuales	382.756	225.919
Telefónica Móviles de Chile	179.316	138.846
O2 T. UK Limited	178.328	218.324
Telefónica Brasil S.A	39.881	469.749
Telefónica Broadcast Services S.L.U	32.746	44.368
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	30.796	29.447
Telefónica de Costa Rica	12.888	7.766
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	4.971	17.790
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	325	135.906
Telefónica de España S.A.U.	-	757.315
Telefonica Educacion Digital	-	18.015
TGestiona Logística Sociedad Anonima	-	5.755
Total vinculados económicos nacionales y exterior	108.846.572	98.513.987
Total proveedores y cuentas por pagar con partes relacionadas	152.633.776	149.783.763

No corriente

a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Pagos basados en acciones		
Telefónica S.A.	9.368.156	4.521.758
	9.368.156	4.521.758

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por pagar en relación con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2020 son de USD\$19.750 miles (\$67.791.875) y al 31 de diciembre de 2019 son de USD\$17.118 miles (\$56.098.083).

29.3. 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 período comprendido entre el 1 de enero y diciembre 31 de 2020 y 2019 con los accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas.

a) Accionistas

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2020	2019	2020	2019
Del exterior				
Telefónica S.A.	-	8.158.887	-	33.873.392
Telefónica Hispanoamérica S.A. (Antes				
Telefónica Latinoamérica Holding S.L)	-	-	187.714	889.330
	-	8.158.887	187.714	34.762.722
Total accionistas del exterior	-	8.158.887	187.714	34.762.722

b) Vinculados Económicos

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2020	2019	2020	2019
Nacionales				
Tiws Colombia II S.A.S.	23.573.522	19.145.710	18.062.534	12.555.883
Telxius Cable Colombia S.A.	2.435.217	2.417.055	50.664.307	60.341.074
Wayra Colombia S.A.S.	458.339	455.855	-	-
Telefónica Learning Services Colombia	193.422	-	-	68.530
Telefónica Ingeniería de Seguridad	-	-	7.460.270	1.115.513
	26.660.500	22.018.620	76.187.111	74.081.000
Del exterior				
TIWS II	25.257.155	20.493.939	55.278.670	52.568.682
Telefónica S.A.	13.071.939	-	50.046.311	-
Telefónica Digital España S.A.	4.937.119	9.692.340	5.105.697	3.267.180
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	1.203.045	914.960	5.694	31.540
Telefónica Móviles España S.A.	782.709	728.717	1.892.510	1.434.156
Telefónica del Perú S.A.	599.034	428.655	338.531	1.062.736
Telefónica Venezolana C.A.	485.767	409	-	96.317
Telefónica Móviles Argentina S.A.	187.547	376.267	54.676	144.401
Telefónica Brasil S.A	186.264	634.687	136.578	142.608
Terra Networks Mexico S.A. de CV	175.807	-	1.498.509	1.062.414
O2 T. UK Limited	160.933	311.556	25.537	100.680
Telefónica Compras Electrónicas	154.929	139.930	8.691.996	4.894.300
Telefónica Móviles de Chile	107.324	2.119.845	37.088	117.091
Otecel S.A.	64.239	205.759	130.172	234.927
Telefónica USA Inc.	52.648	64.300	8.733.768	4.473.146
Telefónica de Costa Rica	22.791	89.608	25.015	52.713
Pégaso Pcs. S.A. de C.V.	19.513	105.837	191.647	484.706
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	9.359	29.442	9.292	19.293
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	2.285	-	83	19.235
Telefónica Global Technology	-	-	37.646.264	35.550.496
Media Network Latin América	-	-	29.677.063	38.824.388
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 Servicios Audiovisuales	-	-	1.054.992	538.795
Telefonica de Contenidos SAU	-	-	963.512	1.338.739
Telefónica Global Roaming	-	-	849.443	635.246
Telefónica Ingeniería de Seguridad	-	-	820.880	331.166
Telefónica Empresas Chile S.A.	-	-	494.646	-
Telefónica de España S.A.U.	-	-	305.311	757.315
Telefónica Broadcast Services S.L.U	-	-	38.655	44.528
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	-	7.471	34.480	95.909
Telefónica Móviles Panamá S.A.	-	226.404	-	138.316
Telefónica Celular De Nicaragua S.A	-	9.826	-	-
	47.480.407	36.579.952	211.807.731	156.181.734
Total vinculados económicos nacionales y del exterior	74.140.907	58.598.572	287.994.842	230.262.734

c) Empresas Asociadas

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2020	2019	2020	2019
Nacionales				
Telefónica Factoring Colombia S.A.	332.597	337.059	-	-
	<u>332.597</u>	<u>337.059</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
	<u>74.473.504</u>	<u>67.094.518</u>	<u>288.182.556</u>	<u>265.025.456</u>

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 de operación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Servicios móviles		
Servicios de Valor Agregado	104.428	238.263
Servicios de Datos	16.021	26.967
Servicios de Voz	13.008	30.932
	<u>133.457</u>	<u>296.162</u>
Servicios fijos		
Datos y TI	16.114.343	16.120.166
Servicios de Voz Fija	6.697.708	6.641.071
Servicios de Internet	5.942.462	768.839
	<u>28.754.513</u>	<u>23.530.076</u>
Interconexión	13.559.262	14.023.881
Servicios Digitales	6.016.612	4.045.655
Ingresos Roaming	1.825.485	5.272.854
Venta de equipos terminales	13.005	13.674
	<u>21.414.364</u>	<u>23.356.064</u>
Otros ingresos operativos (1)	24.171.170	19.912.216
	<u>24.171.170</u>	<u>19.912.216</u>
	<u>74.473.504</u>	<u>67.094.518</u>

(1) Incluye principalmente servicios de honorarios, cesión de espacios, servicios administrativos, entre otros.

Costos y Gastos de Operación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Alquiler de medios	120.475.554	117.195.133
Otros costos y gastos de operación (1)	52.588.577	45.116.423
Interconexión y roaming	38.750.140	34.216.793
Otros costos y gastos no recurrentes (2)	37.293.468	36.531.003
Renting y actividades terceros a clientes	19.026.217	14.747.335
Proveedores de contenidos	12.498.374	11.066.889
Mantenimiento	6.050.669	5.268.561
Comisiones de venta	757.889	359.782
Gastos laborales y de personal	741.668	523.537
	<u>288.182.555</u>	<u>265.025.456</u>

(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	
	2020	2019
Salarios, sueldos y otras prestaciones	18.048.134	19.195.487
Plan de remuneración a directivos (acciones y bono anual)	3.177.620	4.945.357
Planes institucionales	4.947.024	6.877.629
Bonificación por retiro voluntario	-	1.521.968
	26.172.778	32.540.441

30. Contingencias

El Grupo está sujeta a reclamaciones por procedimientos regulatorios, laborales, liquidaciones de impuestos y otras que surgen dentro del curso ordinario de los negocios. La Administración evalúa estas situaciones con base en su naturaleza, la probabilidad alta, baja y remota de que se estos materialicen y los montos involucrados, para decidir sobre los importes reconocidos y/o revelados en estados financieros. Este análisis, el cual puede requerir juicios considerables, incluye revisar procesos legales instaurados en contra y reclamos aún no iniciados, todo ello soportado por informes y evaluación de los asesores legales del Grupo. Una provisión se reconoce cuando el Grupo tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, es probable que se genere

una salida de recursos para liquidar la obligación y se puede hacer una estimación confiable del monto de dicha obligación.

Al 31 de diciembre de 2020 se encuentran en curso 2.309 procesos de los cuales 148 corresponden a contingencias probables, 625 calificados como posibles y 1.536 calificados como remotos.

1. Procesos con alta probabilidad

El siguiente es el detalle de los procesos calificados como de alta probabilidad (Nota 21).

	Al 31 de diciembre de			
	2020		2019	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Corrientes:				
Investigaciones administrativas de usuarios (1)	28	11.059.624	28	1.742.448
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias	-	-	3	3.758.855
Procesos laborales	-	-	20	1.136.726
	28	11.059.624	51	6.638.029
No corrientes:				
Procesos judiciales (2)	49	7.053.446	49	3.297.655
Procesos laborales	66	2.571.134	40	2.377.287
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias	4	883.405	4	240.270
Procesos fiscales	1	164.653	5	314.724
	120	10.672.638	98	6.229.936
	148	21.732.262	149	12.867.965

(1) Incluye las peticiones quejas y reclamos (PQR) de clientes mediante la superintendencia de industria y comercio y un proceso de régimen de calidad con Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

(2) Incluye principalmente peticiones de procesos civiles y administrativos.

2. Contingencias Posibles

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 110 procesos abiertos por valor de \$67.061.767.

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 429 procesos abiertos por valor de \$31.446.941.

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 33 procesos administrativos y judiciales, valorados en \$113.524.077.

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 32 procesos \$3.688.343.

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 21 procesos \$13.396.815.

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 el Grupo que están vigentes al 31 de diciembre de 2020 y que son considerados significativos:

31. 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

Contratista	Objeto del contrato	Fecha de terminación	Valor de contrato (COP\$000)
1. ATP FIBER COLOMBIA SAS	Establecer los términos y condiciones que serán aplicables entre las partes en relación con la prestación de los servicios de conectividad mediante una red pon.	21/05/2030	717.102.015
2. ATC Fibra de Colombia S. A. S	Establecer los términos y condiciones que serán aplicables entre las partes en relación con la prestación del servicio de conectividad por parte de ATC sobre una red pon.	18/12/2029	570.576.500
3. PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA	Arrendamiento espacio en torres.	29/05/2029	551.884.645
4. ENERGIA INTEGRAL ANDINA S. A.	Prestación de servicios portadores por parte de Energía Integral Andina SA al suscriptor, a través de su red del sistema de cable submarino de fibra óptica denominado San Andres Islas- Tolú Colombia.	30/06/2030	340.385.925
5. SEGURIDAD ATLAS LTDA	Suministrar los servicios de vigilancia privada para los bienes, infraestructura e instalaciones utilizadas por el contratante.	30/06/2023	308.475.240
6. CISCO SYSTEMS INC	Acuerdo equipamiento Cisco Colombia para clientes bienes y servicios.	30/04/2021	282.634.166
7. HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S. A. S	Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, enodosb y a suministrar los 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 (Fase 7 LTE).	31/12/2022	258.469.282
8. INTELSAT GLOBAL SALES & MARKETING LTDA	Servicio capacidad satelital.	30/06/2023	251.571.076
9. ACTIVIDADES DE INSTALACIONES Y SERVICIOS COBRA, S. A.	La realización continuada por parte de la empresa del servicio denominado bucle de cliente.	28/02/2021	249.063.814
10. 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	245.387.503
11. YEAPDATA SAS	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.	31/10/2025	239.191.154

Contratista	Objeto del contrato	Fecha de terminación	Valor de contrato (COP\$000)
12. ATC SITIOS DE COLOMBIA S. A. S	Arriendo de espacio en sitios.	30/06/2023	212.081.589
13. 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.	31/12/2022	205.082.245
14. EMGESA S. A. E.S.P.	Compra energía mercado no regulado – Colombia 2018-2021	31/12/2021	189.789.281
15. 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	184.416.061
16. 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+.	31/03/2021	180.595.179
17. LITEYCA DE COLOMBIA S A S	Realización continuada por parte de la empresa contratista del servicio denominado bucle de cliente.	28/02/2021	153.232.257
18. OPERACION Y GESTION INTEGRAL S. A. S	Realización continuada por parte de la empresa contratista y a favor de la Empresa del servicio denominado bucle de cliente.	28/02/2021	116.503.196
19. ARRIS SOLUTIONS INC	Constituye el acuerdo unico y total entre las partes, por el suministro de decodificadores HD-DTH STB y IPTV en modalidad FOB.	31/12/2021	116.114.308
20. 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.	31/03/2021	111.727.790
21/ 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	110.212.572
22. ATENTO COLOMBIA S. A.	El contratista se obliga con el contratante a suministrar con la periodicidad en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los servicios de atención multicanal, soporte a las ventas y formalización a las ventas realizadas (telefónico, web, chat, video chat sms, back office entre otros) para los clientes masivos B2C.	31/05/2021	106.372.590
23. COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL	La realización continuada por parte de la empresa contratista del servicio denominado bucle de cliente .	28/02/2021	103.380.096
24. WESTCON GROUP COLOMBIA LTDA	El contratista se obliga con el contratante a suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, 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.	30/04/2025	99.673.432
25. NEW SKIES SATELLITES B.V.	Alquiler segmento especial banda ancha	31/03/2021	95.680.869
26. ANDEAN TOWER PARTNERS	Arrendamiento espacio de torres	1/08/2029	93.716.572
27. PROSEGUR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LTDA	El contratista se obliga con el contratante a suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los servicios de seguridad física para sedes técnicas, administrativas y centros de experiencia.	30/06/2023	93.619.772
28. EZENTIS COLOMBIA S. A. S.	La realización continuada por parte de la empresa contratista del servicio denominado bucle de cliente	28/02/2021	87.097.637
29. FSCR INGENIERIA S. A. S	Realización continuada por parte de la empresa contratista del servicio denominado bucle de cliente	28/02/2021	84.974.254
30. SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A	Suministro terminales móviles	31/01/2021	82.383.130
31. ERICSSON DE COLOMBIA S A	Servicio de soporte nivel 3, que incluye el suministro de repuestos para los equipos ericson además de las plataformas 4g, 3g (wcdma), ims, vims, f5, ngn, axe y equipos de tx de ct.	31/12/2021	79.259.486
32. SMARTEC S. A. S	Suministro de computadores de escritorio, portátiles e impresoras y suministro de servicios especializados de administración y mesa de ayuda para el cliente SENA, y la capacitación.	31/07/2022	76.181.323
33. HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S. A. S	Suministrar con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los equipos, licencias y a suministrar los servicios de implementación, migración de las interfaces.	31/03/2021	71.221.048
34. AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA SAS	Por medio del presente contrato el contratista se obliga a otorgarle al contratante el derecho irrevocable de uso (IRU) sobre cuatro (4) hilos de fibra óptica para telecomunicaciones en infraestructura.	31/01/2035	69.465.354
35. HUMAX DIGITAL GMBH	Suministro de decodificadores hd iptv wifi en modalidad fob y dap.	31/12/2021	66.288.407

32. Indicadores financieros no definidos en las normas de contabilidad y de información 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

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Resultado neto del año	8.330.413	23.430.830
Más:		
Depreciaciones y amortizaciones (Nota 26)	1.374.020.241	1.422.459.493
Gasto financiero, neto (Nota 27)	264.688.196	289.416.191
Impuesto sobre la renta y complementarios (Nota 11)	13.362.244	179.504.673
EBITDA	1.660.401.094	1.914.811.187

EBITDA: corresponde a la utilidad antes de depreciaciones y amortizaciones, gasto financiero, e impuestos sobre renta y diferido.

2) Margen EBITDA

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Margen EBITDA (*)	31,0%	33,6%

(*) Representa el EBITDA dividido sobre el total de los ingresos operacionales.

3) Indicadores Financieros

3.1) 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	
	2020	2019
a) Nivel de endeudamiento total (1)	65,278%	50,189%
b) Nivel de endeudamiento corto plazo (2)	25,033%	38,480%

(1) El nivel de endeudamiento total aumenta principalmente por el remplazo del bono híbrido (reconocido en patrimonio) por deuda local.

(2) El nivel de endeudamiento corto plazo disminuye por la estructura financiera de 2020, mejorando la vida media de la deuda y el pago de proveedores reconocidos al cierre de 2019.

3.2) Índices de solvencia

El índice de solvencia indica cuantos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
Índice de solvencia (1)	1,532	1,992

(1) Disminuye principalmente por la emisión de deuda y remplazo del bono híbrido reconocido en patrimonio como instrumento financiero.

3.3) 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	
	2020	2019
a) Margen operacional (1)	5,343%	8,651%
b) Margen OIBDA	30,979%	33,646%

(1) La variación interanual se presenta por la disminución en los otros ingresos operacionales impactados por las ventas de torres e inmuebles realizados en el año 2019 y el efecto de la depreciación del peso frente al dólar en los costos y gastos operacionales durante el año 2020.

3.4) Índices de liquidez

Indica la disponibilidad a corto plazo para afrontar sus compromisos a corto plazo

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
a) Capital neto de trabajo	168.068.526	(150.695.990)
b) Razón corriente	1,078	0,941
c) Prueba ácida	1,012	0,864

Se presenta mejora significativa de estos indicadores al cierre de 2020 principalmente por: i) incremento de activos a liquidar en el corto plazo y disminución de obligaciones con proveedores de inmovilizado y ii) estructuración de la deuda realizada en 2020 mejorando la vida media.

3.5) 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	
	2020	2019
a) Rentabilidad del patrimonio	6,272%	7,445%

3.6) Rentabilidad de los activos

Este indicador permite medir la capacidad de los activos con los que cuenta el Grupo para generar rendimientos.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2020	2019
b) Rentabilidad del activo	2,178%	3,708%

3.7) 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	
	2020	2019
Cobertura de intereses	1,092 v	2,503 v

La disminución neta de este indicador se presenta principalmente por el impacto en resultado operacional relacionado con la disminución de los otros ingresos operacionales en ventas de torres e inmuebles realizados en el año 2019.

4) Información Operativa

4.1) Accesos

	2020			2019		
	dic-31	sept-30	jun-30	dic-31	sept-30	jun-30
	(Unidades 000)					
Accesos Clientes Finales	19.410	18.901	18.815	18.843	18.813	18.801
Línea Básica (1)	1.430	1.465	1.493	1.241	1.244	1.255
Datos	1.155	1.171	1.183	994	986	984
Televisión	527	527	530	528	523	533
Servicios Móvil	16.298	15.738	15.609	16.080	16.060	16.029
<i>Prepago</i>	<i>11.935</i>	<i>11.406</i>	<i>11.454</i>	<i>12.003</i>	<i>12.065</i>	<i>12.098</i>
<i>Pospago</i>	<i>4.363</i>	<i>4.332</i>	<i>4.155</i>	<i>4.077</i>	<i>3.995</i>	<i>3.931</i>

(1) Incluye los accesos "fixed Wireless" y de voz sobre IP.

4.2) ARPU

	2020			2019		
	dic-31	sept-30	jun-30	dic-31	sept-30	jun-30
	(COP\$)					
LB-BA-TV (1)	32.922	33.345	33.451	33.275	33.195	34.403
Total Móvil (2)	12.660	12.897	12.751	12.800	12.633	12.351
<i>Prepago</i>	<i>3.471</i>	<i>3.197</i>	<i>2.967</i>	<i>3.462</i>	<i>2.917</i>	<i>2.896</i>
<i>Pospago</i>	<i>40.471</i>	<i>38.547</i>	<i>40.853</i>	<i>40.360</i>	<i>41.932</i>	<i>41.558</i>

(1) Incluye tarifas fijas mensuales y excluye ingresos de datos y alquiler.

(2) Excluye ingresos de Operadores Móviles Virtuales – OMV.

33. Impacto en los estados financieros del COVID-19

33.1. Impacto en los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020

Dentro de la verificación de los impactos en los Estados Financieros y cumpliendo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, el Grupo ha analizado las implicaciones del COVID-19, incluyendo no solo la medición de activos y pasivos, estimados contables y revelaciones apropiadas, sino también, la capacidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha.

Sin embargo, esta situación podría tener efectos materiales adversos en los resultados de las operaciones, la situación financiera y la liquidez del Grupo de continuar esta contingencia, aspectos que están siendo evaluados periódicamente por la administración para tomar las medidas necesarias y oportunas que permitan minimizar los impactos durante el ejercicio 2021.

Desde los primeros meses de 2020 el Coronavirus (COVID-19) se ha extendido por todo el mundo, generando el cierre de cadenas de producción y suministro e interrumpiendo

el comercio internacional, lo que podría provocar una desaceleración económica global y afectar negativamente a diversas industrias. Las autoridades mundiales incluidas las colombianas han tenido que adoptar, entre otras medidas, el cierre temporal de establecimientos y la cuarentena de personas en diversas zonas, lo cual implica que empleados, proveedores, y clientes no puedan realizar sus actividades por un período de tiempo indefinido. Esta situación, podría tener efectos materiales adversos en los resultados de las operaciones, la situación financiera y la liquidez del Grupo, que están siendo evaluados a diario por la administración para tomar todas las medidas oportunas que permitan minimizar los impactos negativos que pudieran derivarse de esta situación.

A continuación, se describen los principales impactos observados en la situación financiera y operaciones del Grupo a partir de la declaratoria de la emergencia sanitaria y al 31 de diciembre de 2020:

1. Mantenimiento del Control de Interno del Grupo

Producto de la declaratoria de la emergencia sanitaria de la Pandemia de Covid-19, el Grupo adoptó medidas de trabajo en casa las cuales al cierre del año se mantuvieron, esto ha llevado a que necesariamente los procesos de controles que se llevaban de forma manual han requerido un proceso de adaptabilidad a través de las herramientas disponibles incluyendo otorgar accesos remotos a estas herramientas a los colaboradores con medidas de seguridad como VPNs. Estos cambios se han implementado para los procesos de negocio en general y a pesar de ello, no se han generado impactos a nivel de control interno más allá de dichas modificaciones, ni se han identificado situaciones de materialización de riesgos en los procesos de negocio.

El Grupo durante los últimos años ha digitalizado sus procesos, por ende para el PRE COVID-19 los procesos Core del negocio se encontraban automatizados, tal como evidencia en el procesamiento del ingreso a través la estructura de red – mediación – tasación – facturación, contabilización y recaudo (Online y electrónico), así mismo hay procesos que están altamente asegurados con controles dependientes de IT y automáticos, como los son tesorería, logística, costos, compras e inventarios y el control interno para el aseguramiento de la preparación de los Estados Financieros.

Lo anterior ha garantizado que el trabajo remoto no genere impactos relevantes en la operación ni en el cumplimiento de los controles que aseguran los principales riesgos del negocio.

2. Deterioro de Instrumentos Financieros – Cuentas por Cobrar

Al cierre de 2020, los instrumentos financieros que están dentro del alcance del modelo de pérdida crediticia esperada (PCE) de la NIIF 9 (entre ellos, cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, instrumentos de deuda no medidos a valor razonable con cambios en resultados, activos contractuales y cuentas por cobrar por arrendamiento), han sido evaluados considerando los impactos de COVID-19 en la aplicación de la PCE. Al cierre de diciembre de 2020, el impacto por deterioro de cartera (cartera no recuperada) acumulado ascendió a la suma de \$10.840 millones por efectos del Covid-19.

El Grupo a partir de la declaratoria de la emergencia sanitaria a mediados de marzo de 2020, realizó un seguimiento detallado del recaudo y su comportamiento, así mismo implementó planes de acción para mejorar los niveles de recaudo otorgando en algunos segmentos y clientes corporativos plazos especiales y acuerdos de pago de corto plazo, así como, beneficios aplicables a las políticas de cartera; se espera que ante este nuevo modelo de reactivación económica mejore la tendencia de forma positiva en el recaudo.

En adición a lo anterior, también se puede identificar que, si bien se presentó una disminución del recaudo al inicio de la pandemia, también se observa que se viene presentado un desplazamiento o traslado temporal el cual se ve reflejado en el último trimestre del año con un crecimiento importante del recaudo; en algunos segmentos los clientes sobre los cuales se otorgaron acuerdos de pago o plazos especiales, a la fecha ya se encuentran normalizados. Por otro lado, el Grupo internamente ha desarrollado estrategias para favorecer a los clientes y mantener y mejorar los niveles de recaudo tanto para el segmento de B2C como B2B, entre ellos:

- Campañas de incentivos por pago al vencimiento de la factura o geo-referenciación para pago presenciales,
- No cobro de reconexión y ni de intereses de mora, este último de acuerdo con la normativa vigente,
- Ofertas por normalización de saldos en mora,
- Otorgamiento plazos de pago adicionales a los pactados contractualmente para los clientes que así lo hayan requerido,
- Negociación de acuerdos de pago a cuotas y a medida de cada cliente que lo haya solicitado,
- Renegociación de contratos y tarifas.

3. Reconocimiento de Ingresos, Costos y Gastos

Se revisaron las estimaciones contables en cuanto al reconocimiento de los ingresos, costos y gastos en el momento en que han sucedido. Debido al impacto de COVID-19 en la actividad comercial y de acuerdo con nuestras proyecciones y presupuestos al cierre del ejercicio, los ingresos de prepago y pospago cayeron durante el periodo de la pandemia y hasta el 31 de diciembre de 2020 en \$ 16.276 millones y \$ 57.868 millones respectivamente. Los ingresos de los productos fijos y de datos caen en \$ 97.662 millones y de roaming y TI \$ 27.335 millones. En relación con los ingresos por terminales móviles estos disminuyen en \$ 95.481 millones y los otros ingresos no recurrentes que incluyen venta de inmuebles caen \$ 84.530 millones versus los valores presupuestados.

Por su parte y en línea con lo anterior, los costos directos que incluyen costo de terminales móviles caen en \$ 101.132 millones, de recarga de tarjetas disminuyeron \$1.764 millones y de roaming \$7.171 millones. Los costos comerciales, de redes y TI, de soporte y atención a clientes y otros gastos no recurrentes disminuyen \$ 31.694 millones neto. Las existencias de inventarios presentan un deterioro de \$ 1.391 millones por efecto del desplazamiento de las ventas a clientes que, en condiciones normales no hubiese ocurrido.

El efecto valorado en el Estado de Resultados Integrales Consolidados es una disminución al comparar con el valor presupuestado de \$248.230 millones.

4. Valoración de Estimaciones Contables

Se han revisado y evaluado las principales estimaciones contables y juicios en cuanto al deterioro de activos, flujos de efectivo esperados, valor neto de realización de los inventarios y se ha ajustado el valor de medición de los instrumentos financieros, de modo tal, que los impactos se reflejen en las cifras de los Estados Financieros, sin embargo, no se presentaron efectos significativos generados por la pandemia.

5. Recuperabilidad de los Activos

Tal y como se revela en la Nota 11, no se identificó deterioro del valor de los activos al cierre del ejercicio 2020, basado en los análisis de recuperabilidad conforme al Plan Estratégico aprobado para la vigencia 21-23, que incluyen las nuevas condiciones económicas y financieras del Grupo.

6. Situación de Liquidez

Para mitigar el impacto de la situación actual y mantener la liquidez y solidez del Grupo se mantienen las siguientes palancas implementadas al inicio de la pandemia tales como:

- Revisión de la ejecución del CAPEX atendiendo los proyectos en curso y de la actividad comercial. Se valorarán en detalle los proyectos futuros.
- Para minimizar impactos en el recaudo se han implementado campañas de gestión proactiva como refinanciación y renegociación de plazos de pago con clientes del segmento B2B.
- Optimización de ciertos rubros de los estados financieros tales como las comisiones a terceros por menor actividad comercial, congelación de plantilla de personal, de publicidad, viajes, patrocinios, mantenimientos locativos y preventivos y servicios públicos, entre otros.
- Plan estructural de optimización de recursos de OPEX y CAPEX pos-confinamiento.
- Retraso y reprogramación de pedidos y plan de llegada de terminales móviles y de equipos de casa-cliente y en algunos casos extensión de plazo de pago.
- El Grupo cuenta con líneas de crédito disponibles con la banca local e internacional en caso de necesitarse.

7. Análisis de deterioro del Goodwill

Según se describe en la Nota 17, Goodwill, se ha realizado la sensibilización de los cambios que se puedan generar con el escenario de Covid-19 con apoyo del equipo de finanzas corporativo, 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 Junta Directiva, los cuales son desarrollados sobre factores macroeconómicos de largo plazo como las curvas de precios y márgenes y supuestos fundamentales.

Las proyecciones de los flujos de efectivo del Grupo se realizan con alto grado de juicio en la estimación de hipótesis clave tales como el margen OIBDA de largo plazo, la ratio de inversiones de largo plazo, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento a perpetuidad, que se verían significativamente afectadas por las tendencias futuras en la economía.

El importe recuperable fue determinado considerando el valor razonable menos los costos de disposición usando el valor presente de los flujos de caja futuros. Como resultado de los procedimientos realizados no se presentan efectos en el cálculo del valor recuperable.

33.2 Impactos Generales en el Grupo por la emergencia generada por el COVID 19

De conformidad con las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria, se declaran los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos esenciales, por lo cual, no podrá suspenderse su prestación, ni las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de la red. En ese sentido se expedieron algunos Decretos y Resoluciones de tipo regulatorio, con algunos impactos que a continuación se describen:

1. Por el cumplimiento de las medidas oficiales

- En banda ancha fija, a 217 mil clientes se le entregaron megas adicionales entre 25% y 50%, por valor de \$8.135 millones.
- En móvil prepago, entregamos recargas dobles en los planes todo en uno del 20 de marzo al 9 de julio; se habilitó la opción de 200 mensajes de texto SMS por agotamiento de saldo, y se aplicó la exención del IVA en los paquetes, del 13 de abril al 13 de agosto. Todas estas medidas tuvieron un valor de \$6.648 millones.
- En cuanto a mensajes de texto, se enviaron 32.8 millones de SMS con recomendaciones y medidas de prevención para Covid-19 y enlace a Min Salud, por un valor de \$1.254 millones.
- Se habilitó tráfico móvil gratuito en la aplicación Coronapp por \$19,7 millones.
- El no cobro de los intereses de mora desde el 1 de abril y por 8 meses tuvo un costo de \$10.917 millones.
- La aplicación del mínimo vital del decreto 464 se ha cuantificado en \$25.661 millones.

2. Por voluntad del Grupo en beneficio de los clientes

- En televisión, a 413 mil clientes, del 20 de marzo al 30 de junio se entregaron beneficios por \$16.305 millones.
- En móvil pospago, a 403 mil clientes se les entregaron 5GB de capacidad adicional en planes convergentes por 6 meses, por un valor de \$70.212 millones.

34. Hechos posteriores a la fecha del estado de situación financiera

Entre el 1 de enero de 2021 y la fecha de emisión de estos estados financieros, no han ocurrido eventos significativos que pudieran afectar la situación financiera del Grupo.



11

Índice de Contenidos GRI

(GRI 102-55)



ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización	Página 4 y 9	
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 16-17	
		102-3 Ubicación de la sede	Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A - 55	
		102-4 Ubicación de las operaciones	Página 18	
		102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 16	
		102-6 Mercados servidos	Página 18	
		102-7 Tamaño de la organización	Página 18	
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 18 y 101-123	
		102-9 Cadena de suministro	Página 93-100	
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 18	
		102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 135	
		102-12 Iniciativas externas	Página 19	
		102-13 Afiliación a asociaciones	Página 19	
	ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4-5	
		102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 54-59	
	ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 136-137	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 138-139	
	GOBERNANZA	102-18 Estructura de gobernanza	Página 24	
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 24-27	
		102-25 Conflictos de intereses	Página 29 y 140	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés	Página 11	
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva		No aplica
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 9-11	
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 9-11	
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 12	
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 162	
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 12	
		102-47 Lista de temas materiales	Página 12	
		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 2020	
		102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre de 2019	
		102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Correo Institucional Teléfono Colombia: institucional.colombia@telefonica.com	
		102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 13	
		102-55 Índice de contenidos GRI	Página 242-248	
		102-56 Verificación externa	Página 162-168	

ASUNTOS MATERIALES

ESTANDAR GRI	CONTENIDO		NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Desempeño económico					
Desempeño económico	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 9-12		ODS 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 62-65		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 62-65		
	GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 65		
Privacidad del cliente					
Privacidad del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12		
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 71-73		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 71-73		
	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 73		
Impactos económicos indirectos					
Impactos económicos indirectos	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12		ODS 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 75-81		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 75-81		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 75		
Innovación					
Innovación	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12		ODS 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 91-92		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 91-92		
	Innovación	Innovación	Páginas 91-92		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
--------------	-----------	-------------------------	---------	--

Prácticas de adquisición

Prácticas de adquisición	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 93-100	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 93-100	
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 94	

Empleo

Empleo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 1 y 8
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 101-103	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 101-103	
	GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 103	

Salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad en el trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 8 PP 4
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 101, 120-123	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 101, 120-123	
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	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 121-123	

Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 9-12	ODS 5 y 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 101, 106-111	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 101, 106-111	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 102-106	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
--------------	-----------	-------------------------	---------	--

Energía

Energía	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 7 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 124-131	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 124-131	
	GRI 302: Energía	302-4 Reducción de consumo energético	Páginas 124-131	

Emisiones

Emisiones	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 12 y 13 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 124, 129-131	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 124, 129-131	
	GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Páginas 130-131	
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Páginas 130-131	
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Páginas 130-131	
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Páginas 130-131	

Efluentes y residuos

Efluentes y residuos	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 11, 12, 13 y 15 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 124, 131-132	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 124, 131-132	
	GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Páginas 124, 131-132	

Anticorrupción

Anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 16 PP 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 136-138	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 136-138	
	GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 136-140	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
--------------	-----------	-------------------------	---------	--

Competencia desleal

Competencia desleal	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 140-141	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 140-141	
	GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Páginas 140-141	

Evaluación de Derechos Humanos

Evaluación de Derechos Humanos	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	ODS 17 PP 1 y 2
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 95-96 y 98, 142-145	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 142-145	
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Páginas 95-96 y 98, 142-145	

Cumplimiento socioeconómico

Cumplimiento socioeconómico	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Páginas 9-12	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 66-68	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 66-68	
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Página 135	

Telefonica |  movistar