



Informe de  
**Gestión**  
Responsable  
2023

Reporte de Gestión BIC  
con Estándares GRI



# Contenido



04 Carta del  
Presidente CEO

01

06 Acerca  
de este informe

02

12 Organización:  
Telefónica Movistar  
Colombia

03

28 Estrategia

04

48 Gestión 2023

05

160 Fundación  
Telefónica Movistar  
Colombia

06

188 Reporte de  
gestión bic

07

198 Índice de  
contenidos GRI

08

206 Estados financieros

# Carta del Presidente CEO

- GRI Contenido 2-22



El sector de las telecomunicaciones es uno de los principales motores de la sociedad y el crecimiento económico del país: por las redes pasa la vida de las personas, las empresas, los gobiernos, la vida de todos y todas. Esto nos lleva a materializar nuestra misión de “hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas” y, en este sentido, impulsamos una conectividad sostenible e inclusiva, que ayude a superar la desigualdad y a generar bienestar; y acciones que nos permitan seguir conectando oportunidades.

El 2023 fue un año de retador, pero también planteó un panorama de crecimiento para nuestro negocio, pues aceleró los resultados de forma positiva pese a las presiones tributarias, macroeconómicas y otros desafíos como los climáticos, que nos hicieron buscar oportunidades para reaccionar de forma innovadora y diferencial ante una actividad sectorial bastante competitiva y que mantuvo niveles sumamente altos desde distintos frentes: económico, comercial, regulatorio y social.

No obstante, gracias al arduo trabajo y dedicación de nuestro equipo diverso, compuesto por 4950 colaboradores directos logramos no solo alcanzar, sino superar todas las metas que nos propusimos para aportar lo mejor de nosotros a los más de 25 millones de clientes, de los cuales 23 millones son personas y 2 millones empresas. Sin duda, incorporar la cultura de sostenibilidad en la estrategia de Compañía ha apalancado excelentes resultados económicos, operativos y financieros, pues en 2023 se generaron

ingresos por 7,1 billones de pesos, logrando un EBITDA de 1.5 billones de pesos. Con lo anterior, quiero expresar mi reconocimiento y agradecimiento a cada uno por su dedicación, esfuerzo y ambición en trabajar por cambiar y situar a nuestra Compañía en la vanguardia de nuestro sector. Asimismo, quiero expresar un agradecimiento especial a los más de 21 mil colaboradores indirectos aliados y socios comerciales que forman parte de nuestra cadena de suministro, juntos continuamos fortaleciendo nuestra gestión de manera responsable.

Como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo continuamos desarrollando buenas prácticas en nuestro modelo de negocio, gobierno corporativo, protección del medio ambiente, respeto de los Derechos Humanos, gestión laboral y con la comunidad. Además, impulsamos la gestión de nuestro negocio bajo una perspectiva sostenible apoyados en la tecnología y bajo los más altos estándares que se evidencian con las certificaciones obtenidas en el Sistema de Gestión Integrado de la Compañía, los cuales nos permiten contribuir de manera significativa al crecimiento económico, social y digital del país desde lo que mejor sabemos hacer: Conectar.

Y es esa apuesta por el crecimiento digital lo que nos ha llevado buscar nuevos y mejores modelos de conectividad a través de un vehículo en el que se ha logrado inversión extranjera y la provisión de los servicios de conectividad para de esta forma permitirnos ser el operador referente en Fibra Óptica en el país, no solo cerramos el año con más

de 4,9 millones de hogares pasados en 69 municipios, sino que conectamos a más de 1,2 millones de hogares y empresas que hoy disfrutan de la mejor experiencia digital, y la mejor velocidad como lo ha reconocido el speedtest de Ookla de manera consecutiva en los últimos dos años.

Pero también buscamos el progreso social conectando a más personas; por lo anterior y con mucho orgullo destacamos un hito para nuestra Compañía, pues obtuvimos la aprobación de la Superintendencia de Industria y Comercio para hacer una red única de acceso con TIGO, lo cual permitirá contar con una red robusta que beneficie a más de 37 millones de colombianos y asegure una ampliación de cobertura en un 10%, planteando de esta forma un nuevo esquema de alianza generadora de sinergias, profundizando así el esquema de compartición de red que hemos desarrollado con ese operador desde 2013.

Además, bajo la Unión Temporal que conformamos junto a Tigo, obtuvimos 80 MHz en la banda de 3.500 MHz durante la subasta de espectro para la tecnología 5G que realizó el Gobierno Nacional. Esta Unión Temporal y el espectro adjudicado permitirán a los usuarios de ambas empresas contar con una red que prestará servicios con los mejores estándares de calidad y desempeño del mercado de las telecomunicaciones.

Logramos la adjudicación del espectro al valor base de la subasta por más de 318 mil millones de pesos, lo cual nos permitirá contar con un permiso de uso de espectro desde 2024 y por los próximos 20 años para que los colombianos puedan acceder a los servicios 5G. Estamos seguros de que esta tecnología transformará positivamente nuestras vidas y la actividad de las empresas. 5G no sólo representa un aumento de la capacidad de red para que los usuarios disfruten de mayor rapidez, incluso en lugares de alta congestión, sino una oportunidad para que los negocios puedan desarrollar soluciones que beneficien su productividad y los acerquen a la economía digital.

Tenemos un papel destacado en esta nueva era, mirando hacia el futuro y en un mundo cada vez más conectado, urge encontrar un modelo económico más sostenible, por esto, también tenemos un especial foco en desarrollar y ofrecer soluciones digitales que ayudan a otras empresas a descarbonizarse siendo proveedores de servicios a más de 282 mil empresas de las cuales, más de 67 mil cuentan con servicios digitales de Movistar Empresas. En 2023 fuimos la primera empresa en el país en tener un portafolio de soluciones digitales con Sello Eco Smart, pensado para que las empresas optimicen el consumo de energía y agua, reduzca las emisiones de CO<sub>2</sub> y fomente la economía

circular mediante sus implantaciones. Adicionalmente, lanzamos Planeta Movistar, un portal de productos y servicios con atributos ambientales y sociales donde se pueden encontrar soluciones sostenibles diseñadas para conectar, impulsar el consumo responsable y cuidar el planeta, además, de una oferta gratuita de formación para desarrollar competencias digitales.

En esta construcción de presente y futuro, somos conscientes de nuestra responsabilidad y sabemos que la digitalización tiene que hacerse sin contribuir a un incremento de emisiones, por ello tenemos objetivos ambiciosos que llevarán a nuestra Compañía a ser una empresa con cero emisiones netas en 2040, reduciendo las emisiones propias y las de nuestra cadena de valor, y avanzamos con buen paso en este camino, pues a finales de 2023 las emisiones de la Compañía en Colombia son 71% menores con respecto a 2015.

La conectividad y la digitalización son fundamentales tanto en el presente como en el futuro, en este sentido para que sector TIC se mantenga en los próximos años como impulsor de la economía y facilitador del bienestar de los colombianos, se deben tomar medidas efectivas y contundentes frente al tema de dominancia que aún está presente en el mercado.

En este Informe podrán conocer los principales avances y desafíos de nuestra gestión en 2023, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, así como, el Acuerdo de Sostenibilidad de ANDESCO y las diversas iniciativas en las que participamos.

Cumplimos 20 años en Colombia, y nuestro compromiso hoy es más contundente con nuestros grupos de interés: estamos listos para el futuro por lo que seguiremos aportando a la conectividad de la personas y empresas de nuestro país con fibra; mediante la formación en habilidades digitales e impulso de la diversidad fortaleciendo a nuestros colaboradores para que estén preparados para el futuro y, reforzando la sostenibilidad en toda nuestra cadena de suministro, para que conjuntamente atendamos nuestro compromiso de respetar los Derechos Humanos, basado en un modelo de gobernanza robusto y responsable. Los invito a leerlo y a seguir trabajando de manera mancomunada por el desarrollo sostenible de Colombia y el mundo.



**FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ**  
**Presidente CEO Telefónica Movistar Colombia**

# 01



Acerca  
de este  
*informe*

GRI Contenido 2-2, 2-3

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, en adelante Movistar, ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, y en el marco de la Ley 1901 de 2019, el Decreto 2046 de 2019 y la Resolución 200-004394 de la Superintendencia de Sociedades de Colombia aplicables a las sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).

Este Informe incluye la gestión financiera (gestión Económica) y no financiera (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo – ASG) y da cumplimiento también a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1º de la Ley 603 de 2000), artículo 446 de la Ley 222 de 1995 (Código de Comercio Colombiano), y el artículo 87 de la Ley 1876 de 2013.

Algunos capítulos incluyen menciones a otras sociedades que forman parte del Grupo Telefónica y que operan en Colombia, como es el caso de Fundación Telefónica Colombia y Wayra, cuyos resultados no se incluyen en los estados financieros.

Este Informe acoge las recomendaciones dadas en la Guía para la Elaboración de Informes ASG para Emisores en Colombia y da cuenta de la gestión adelantada por la Compañía en el marco de los Principios del Pacto Global; así como, el aporte a la Agenda 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los resultados de los *Key Performance Indicators (KPI)* seleccionados para los créditos vinculados al desempeño de indicadores de sostenibilidad celebrados con entidades financieras.

## Convenciones

En el recorrido de este Informe se podrán encontrar las convenciones asociadas a la gestión de las actividades de Sociedad BIC priorizadas por la Compañía y los indicadores de sostenibilidad vinculados a los créditos



Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Modelo de negocio



Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Gobierno Corporativo



Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas laborales



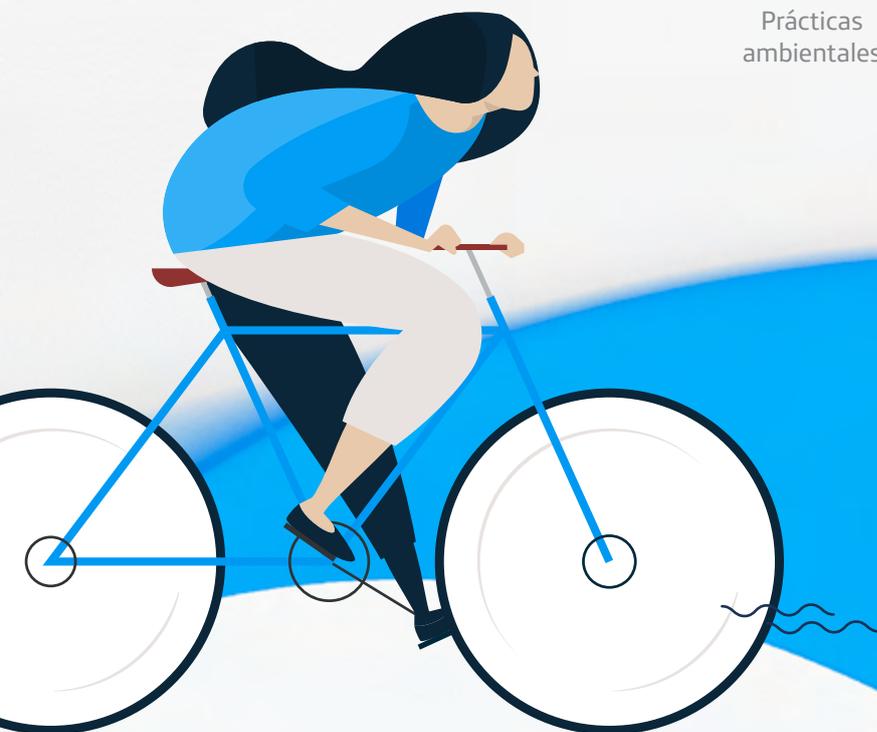
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas ambientales



Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas con la comunidad



Indicador de sostenibilidad asociado a compromisos con créditos con bancos



# Proceso para la elaboración del Informe

El Informe de Gestión Responsable incluye **las siguientes etapas para su elaboración:** preparación, recolección de la información, redacción, revisión y aprobación, y publicación y comunicación.



## Preparación

La Compañía considera los Estándares GRI para reportar dando respuesta a los requerimientos como Sociedad BIC.

El Representante Legal de la Compañía lidera la elaboración del Informe de Gestión Responsable – Reporte Gestión BIC; sin embargo, designa a la Dirección de Asuntos Públicos y a la Coordinación de Sostenibilidad para avanzar en la recolección de información y construcción del Informe.

## Recolección de la información

Teniendo en cuenta que el Informe se elabora con Estándares GRI y pretende dar respuesta a compromisos como, por ejemplo, con el Pacto Global, entidades financieras y demás grupos de interés, se revisa la información cualitativa y cuantitativa de las áreas de la empresa. La compañía cuenta con plataformas como Sygris y GreTel que sistematizan varios de los indicadores de sostenibilidad. Previamente se revisa la materialidad, de las actividades priorizadas como sociedad BIC, de los KPI sostenibles vinculados a los créditos y de los demás compromisos adquiridos para dar cumplimiento a estos.

## Construcción

- GRI Contenido 2-3, 2-5

El Informe de Gestión Responsable – Reporte Gestión BIC tiene una periodicidad anual. La información se suministra en el mes de enero, y una vez se hayan cerrado los indicadores e información del año inmediatamente anterior, se procede a documentar la gestión, dando respuesta a las actividades BIC priorizadas, a los compromisos adquiridos con otras organizaciones y a los principios de Estándares GRI.

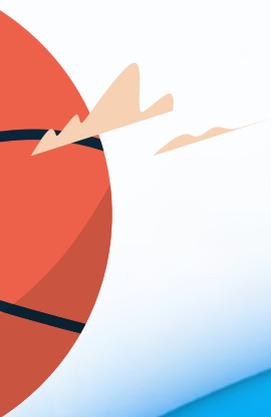
Este Informe es revisado por el equipo Directivo de la Compañía, en cabeza del Presidente, también por el Comité de Auditoría, la Junta Directiva y sometido a aprobación de la Asamblea General de Accionistas. Incluye cifras reportadas por la operación en Colombia para el Informe de Telefónica S.A., el cual es auditado por la firma PWC Contadores y Auditores Ltda.

## Revisar y aprobar

El Informe de Gestión Responsable – Reporte de Gestión BIC es presentado por el Representante Legal para revisión de la Junta Directiva y es revisado y aprobado por la Asamblea General de Accionistas.

## Publicar y comunicar

Con la aprobación del Informe por parte de los órganos de gobierno se procede a publicar en la página web. Así mismo, se envía a Global Reporting Initiative y a la Superintendencia de Sociedades.





02

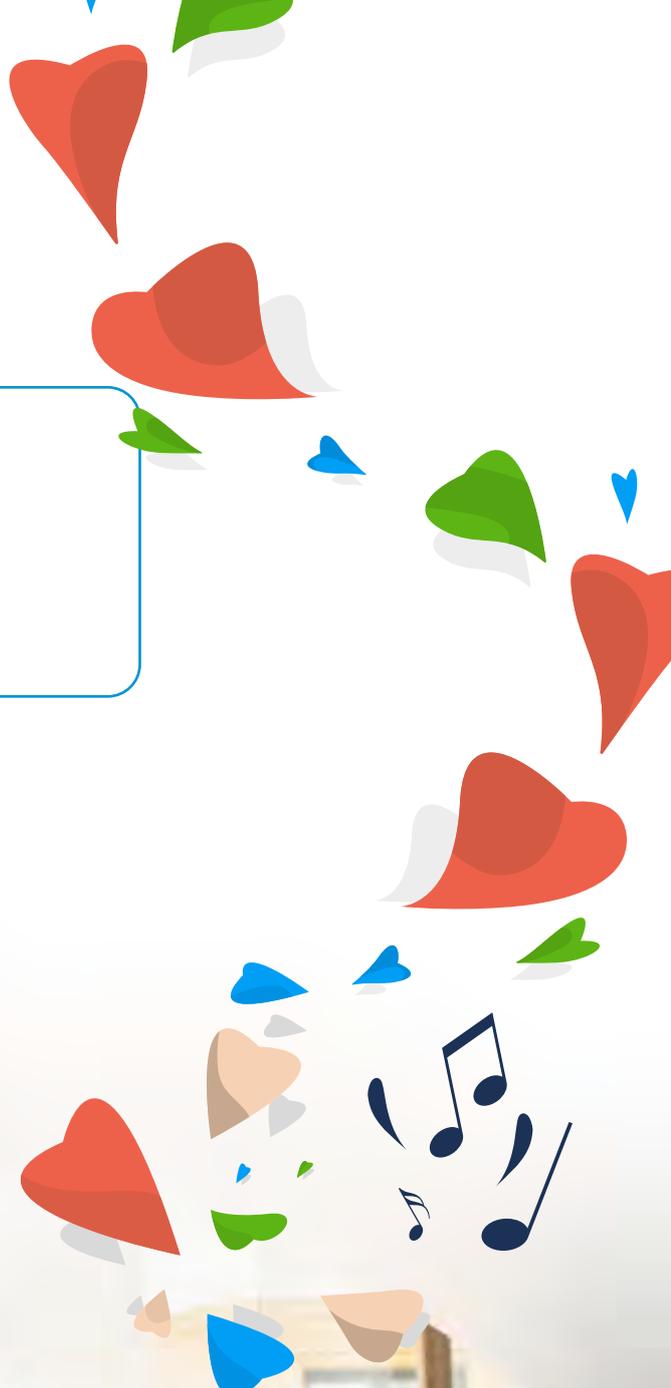
Organización:  
Telefónica  
Movistar  
*Colombia*

GRI Contenido 2-1 y 2-6

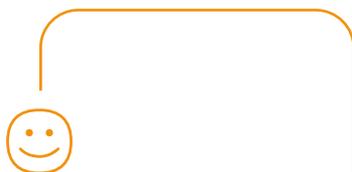
# Misión

“Queremos hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas”

La misión de la Compañía pone a las personas en el centro de todo lo que hace. Tiene la meta de ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Es imperativo que los comportamientos, procesos y objetivos de reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, para lograr que esta visión compartida permean de los empleados a los clientes y de los clientes a la sociedad.



# Valores



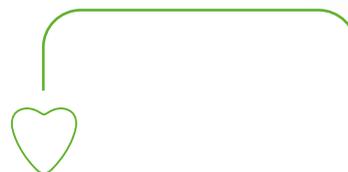
## Abierta

Trabajar de una manera colaborativa, amable y transparente genera mejores soluciones. La Compañía es un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.



## Retadora

Se ofrecen soluciones innovadoras que transforman y simplifican 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.

# Origen

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (la "Compañía" o Movistar), fue constituida en Colombia como sociedad comercial anónima por acciones empresa de servicios públicos 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. Se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables. A partir del año 2021 la Compañía incluyó en su razón social la expresión "BIC", luego de haber

adoptado la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).

La Compañía opera bajo la marca comercial Movistar. Hace parte del Grupo Telefónica, uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, presente en Europa y Latinoamérica, ofrece los servicios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión de pago, telefonía fija y una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

# Composición accionaria

Durante el año **2023 no se presentaron cambios en la estructura del capital social** ni otras operaciones relacionadas con el capital de la Compañía. La composición accionaria de la Compañía es:

<b>Accionista</b>	<b>NIT / C.C.</b>	<b>Número de Acciones</b>	<b>Porcentaje de Participación</b>
Telefónica Hispanoamérica, S.A.	900.847.726-9	2.301.779.819	<b>67,49937427</b>
La Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público	899.999.090-2	1.108.269.271	<b>32,49984282</b>
Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC	900.002.583-6	10.000	<b>0,00029325</b>
Shirley Puentes Mercado	32.771.179	9.950	<b>0,00029178</b>
Adriana Cepeda Rodríguez	32.797.578	2.488	<b>0,00007296</b>
Patricia Cepeda Rodríguez	22.656.420	1.493	<b>0,00004378</b>
Darío Cárdenas Navas	17.066.629	885	<b>0,00002595</b>
Eduardo Cárdenas Caballero	19.210.431	826	<b>0,00002422</b>
Jhon Jairo Gutiérrez Torres	72.225.428	498	<b>0,00001460</b>
Kira Torrente Albor	32.732.749	349	<b>0,00001023</b>
Canal Regional de Televisión Ltda. TEVEANDINA	830.005.370-4	200	<b>0,00000586</b>
Área Metropolitana de Bucaramanga	890.210.581-8	2	<b>0,00000006</b>
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU	804.001.897-0	2	<b>0,00000006</b>
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga	890.204.851-7	2	<b>0,00000006</b>
Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda.	800.093.901-1	2	<b>0,00000006</b>
Central de Inversiones S.A. – CISA	860.042.945-5	1	<b>0,00000003</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3.410.075.788</b>	<b>100,00000000%</b>

# Movistar Colombia en cifras

Movistar Colombia es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país. **Sus principales cifras son**

	2021	2022	2023
Empleados(as)	5.726	6.197	<b>4950**</b>
Empleados(as) indirectos de Aliados y Agentes comerciales	18.447	20.306	<b>21.418</b>
Accesos- Clientes	21,9 millones	23,9 millones	<b>25,1 millones</b>
Ingresos*	5.911 MM	7.860 MM	<b>7.118 MM</b>
EBITDA*	1.742 MM	2.441 MM	<b>1.558 MM</b>

\*Cifras en pesos colombianos (COP)

\*\* No incluye Temporales ni nómina de FTM

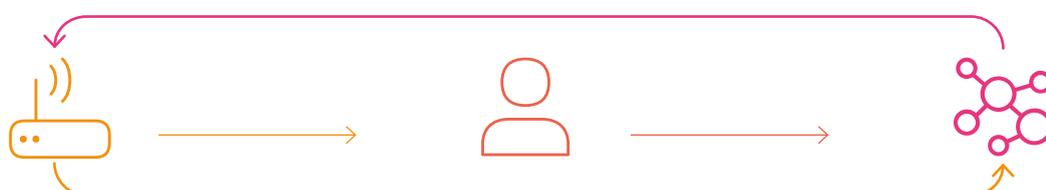
# Modelo de Negocio y Cadena de Valor

- GRI Contenido 2-6

El negocio de las telecomunicaciones se basa en la inversión y en la explotación de una serie de activos, **principalmente de red**, para ofrecer servicios de conectividad dirigidos a todos sus clientes.

La cadena de valor tradicional de la Compañía **incluye los siguientes elementos:**

- **Activos:** conjunto de elementos materiales e inmateriales desarrollados mediante una inversión, normalmente intensiva, en capital. Son principalmente redes fijas y móviles propias o de terceros, sus posteriores evoluciones, las plataformas de negocio y de servicio y otros elementos inmateriales (licencias, espectro, marcas, etcétera y plataformas digitales como (Centros de Datos, Hardware y Software).
- **Servicios:** las compañías del sector desarrollan sus propios servicios con base en los activos desplegados propios o de terceros. El negocio Core incluye los principales negocios de comunicaciones fijas y móviles, aunque las operadoras han ido evolucionando hacia negocios adyacentes a la conectividad y la atención al cliente por diferentes canales entre ellos los centros de experiencia.
- **Clientes:** las compañías de telecomunicaciones integradas, como Telefónica, suelen mantener un portafolio muy diverso de clientes en cada uno de sus mercados (segmentos residenciales, corporativos, administraciones públicas, etcétera). La oferta comercial se adapta a esos segmentos para atender sus necesidades.



### Activos

1. **Activos Físicos:**
  - Redes Fijas
  - Redes Móviles
  - IT (Datacenters & hard)
  - Inmobiliario
2. **Activos inmateriales:**
  - Plataforma IT (Software)
  - Operaciones y procesos
  - Licencias y Espectro

### Servicios

1. **Telecomunicaciones básicas:**
  - Conectividad
  - Comunicaciones
2. **Servicios Digitales:**
  - Plataforma IT (Software)
  - Operaciones y procesos
  - Licencias y Espectro
3. **Servicios profesionales:**
  - Seguridad
  - Big Data
  - Servicios it gestionados
  - Etc

### Clientes

1. **Residencial:**
  - Hogares
  - Individuos
2. **Pymes, Negocios y Profesionales**
3. **Grandes Corporaciones**
4. **Multinacionales**
5. **Administraciones y entidades públicas**

No obstante, las redes están evolucionando hacia modelos más parecidos a las plataformas de software. Esto permite la construcción de nuevos modelos de negocio, basados en poner a disposición de diversos actores (no solo clientes finales) las principales capacidades de las redes mediante conexiones o Application. En este sentido nacen los servicios digitales: ciberseguridad, cloud, Internet de las Cosas (IoT), big data y advertising.



# Productos y Servicios

Movistar ofrece un amplio portafolio de productos y servicios para la conectividad y transformación digital de las personas, emprendedores, pymes, empresas y corporaciones (ver más en el capítulo 4.3.1.4. Soluciones Digitales para empresas).



## Productos y servicios móviles



Prepago



Postpago



Terminales

## Servicios fijos



Internet Banda Ancha (Fibra/Cobre)



Televisión



Telefonía fija

## Servicios digitales



Internet de las Cosas (IOT)



Big Data



Advertising



Ciberseguridad



Cloud

### Planta Clientes /Accesos

Prepago	Postpago	Línea Básica	Banda Ancha	FTTH	Cobre	Televisión	Dedicado	Rpvs
16.000.551	5.430.744	1.380.505	1.471.845	1.220.926	250.919	827.987	6.037	11.682

**TOTAL 25.129.351**

# Participación en Iniciativas

En pro de aunar esfuerzos por el desarrollo sostenible, **Movistar promueve el trabajo articulado** con una amplia variedad de organizaciones nacionales e internacionales entre las que se destacan:

- Pacto Global Red Colombia (Early Adopter, Mesa Anticorrupción, Mesa de Inclusión, WEPs – Principios para el empoderamiento de la mujer, Mesa Derechos Humanos).
- Acuerdo para la Sostenibilidad – ANDESCO.
- Campaña Deporte por la Igualdad de ONU Mujeres y el Ministerio del Deporte.
- Compromiso Empresarial Anticorrupción (CEA) – Transparencia por Colombia.
- Conducta Empresarial Responsable (CER) – Cámara de Comercio de Bogotá.
- Corporate Impact Venturing Latin América & The Caribbean -CIV LAC.
- De Empresas Para Empresas (DEPE) – Alliance for Integrity y Pacto Global.
- EcoCómputo.
- Espacios Laborales Seguros Sin Acoso (ELSA) – GenderLab y Banco Interamericano de Desarrollo.
- Espacios Seguros – Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- G12 – Grupo Éxito, Bavaria, ISA, Postobón, Enel, Ecopetrol, Terpel, Grupo Sura, Grupo Nutresa, Grupo Argos y Grupo Bancolombia.
- Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH) .
- Iniciativa Paridad de Género – Gobierno nacional, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Foro Económico Mundial (WEF) y 13 empresas.
- Mesa de Gobernanza de Internet para Colombia.
- My Game My Name, iniciativa internacional para denunciar el tratamiento machista en la industria del gaming.
- Pride Connection Colombia (Comunidad LGBT+).
- Campaña ÚNETE de ONU Mujeres para poner fin a la violencia contra las mujeres.
- Unidos por los ODS.
- Vigúías – Centro de Internet Seguro (Te Protejo, Tú Lideras, Te Guío y Centro de Conocimiento).
- Visión 30/30 Gestión de Envases y Empaques.
- We Take Action – Alliance for Integrity.
- Comisión de Empresas Sostenibles y Responsables ESG – Cámara de Comercio Hispano Colombiana.
- Alianza Red Plazas de Mercado – Gobernación de Antioquia.
- Alianza por los Derechos Humanos en Contextos Empresariales – Defensoría del Pueblo.

## Asociaciones

- GRI Contenido 2-28

Telefónica Movistar Colombia participa en los siguientes gremios y asociaciones:



Asociación de la Industria Móvil de Colombia – Asomóvil.



Asociación GSMA.



Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones – ASIET.



Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI.



Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – Andesco.



Asociación para el Progreso de la Dirección.



Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.



Cámara Oficial de Comercio de España en Colombia.



Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – CINTEL.



Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Bogotá.



Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia.



Corporación Excelencia de la Justicia – CEJ.

## Reconocimientos



**Reconocimiento de los ODS a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible** con el programa Mujeres En Red (Categoría ODS 5: igualdad de género. Liderazgo en la promoción de más mujeres STEM)

Pacto Global Red Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá



**Sello Oro Equipares** : busca mejorar las condiciones de las mujeres, a través de la eliminación de la discriminación salarial y laboral, la promoción de una cultura de igualdad de condiciones; , y su participación en comisiones tripartitas en el mundo del trabajo y la prevención, eliminación y sanción de todas las formas de violencias. **Movistar es la primera empresa de telecomunicaciones en Colombia en recibir la recertificación** con un puntaje de 99,48%.

Ministerio del Trabajo y Programa de Naciones Unidas PNUD



**Reconocimiento Categoría Social por el programa de Movilidad Sostenible:** Try My Ride diseña e implementa programas de Movilidad Sostenible impactando positivamente dimensiones sociales, económicos y ambientales.

Try My Ride



**Reconocimiento Especial Empresas Incluyentes LATAM WeTrade2023:** resalta los esfuerzos y acciones de empresas comprometidas con la diversidad e inclusión en ambientes laborales.

Centro Nacional de Consultoría Cámara de la Diversidad



**"Equipos de trabajo de clase mundial":** un reconocimiento por ser una empresa que promueve, desarrolla y conforma un equipo de trabajo comprometido, eficiente e innovador.

La Nota Económica



**Reconocimiento por la Gestión Conflictos de intereses** como un caso de éxito Conducta Empresarial Responsable.

Cámara de Comercio de Bogotá



**Movistar obtuvo el Sello BCX 2022:** Best Customer Experience en el sector de telecomunicaciones, a través del cual la reconoce como la mejor empresa en Colombia en Experiencia Cliente .

IZO



**Premio Portafolio 2023 Categoría Servicio al Cliente por el desarrollo del programa Telco Accesible:** por su enfoque de atención a personas en situación de discapacidad auditiva y visual. Destacando acciones como la implementación de protocolos de atención diferenciales a esta población, la continua capacitación a los colaboradores para para brindar una atención excelente y una oferta con un beneficio especial para las personas con discapacidad, Movistar Sin Barreras.

Portafolio



Movistar como Internet fija más rápida de Colombia: por cuarta vez consecutiva SpeedtestAwards de Ookla la ratifica como el internet fijo más rápido de Colombia, basados en las mediciones que se realizan en varias aplicaciones de speedtest. Ookla analiza los resultados de los principales proveedores de internet evidenciando mejoras en cada trimestre para Telefónica.

Ookla

## Rankings



### Informe ¿Dónde están mis datos? De Fundación Karisma

Telco con mejor desempeño en el Informe



### MERCO Empresas: Monitor Empresarial de Reputación Corporativa

Sector Telco:  
**Puesto 1°**  
Total empresas:  
**Puesto 57°**



**Empresa Comprometida con las Juventudes en Iberoamérica** por el Organismo Internacional de Juventud -OIJ

**Puesto 3**



### MERCO Talento

Sector Telco:  
**Puesto 1°**  
Total empresas:  
**Puesto 42°**



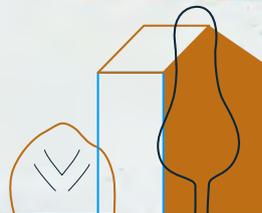
**Top 10 Ranking Open Corp de innovación abierta 2023:** 7° puesto en el listado en el que se destacan las empresas líderes en Innovación Abierta y relacionamiento con emprendedores.

**Puesto 7**  
Telco Líder



### Mejores empresas de LinkedIn 2023 en Colombia

**Puesto 22**



# Gestión Certificada

Telefónica Movistar Colombia cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, estructurado bajo el estándar de las normas ISO.



**El Sistema de Gestión Integrado está conformado por:**



El **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** estructurado bajo la norma ISO 9001 y certificado desde el 2007, que busca controlar, mejorar su rendimiento, eficiencia y excelencia en los servicios prestados.



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 Antisoborno (SGAS)** estructurado bajo la norma ISO 37001, certificado desde el año 2022, busca evitar o mitigar los costos, riesgos y daños de involucrarse en el soborno y actos de corrupción.



El **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)** estructurado bajo la norma ISO 22301 certificado desde el año 2022, busca preparar, proveer y mantener planes, procedimientos y capacidades para continuar operando durante eventos disruptivos.



**Programa OEA (Operador Económico Autorizado)**, para el que, en junio de 2022, la DIAN autorizó como Operador OEA en la modalidad de importación. Este programa busca prevenir la ocurrencia de actividades ilícitas en la cadena de suministro internacional.



Sello Oro Equidad Laboral - Equipares



Directores 1 y Directores 2 relacionados con cada alcance para informar a la alta dirección sobre el desempeño de cada Sistema de Gestión y para lograr la toma de decisiones por ésta en cuanto a: acciones de mejora, recursos o cualquier necesidad de cambio que se requieran en los Sistemas. En estas revisiones se presentan los puntos definidos en cada norma, así como otros temas que se consideren.



Cada año se realizan auditorías internas dentro del Sistema de Gestión Integrado como actividad esencial para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión, evaluar y asegurar el cumplimiento de procedimientos, políticas y controles, y su eficacia. De igual forma, se realiza una evaluación de auditoría externa de cada sección de las normas según el alcance del SGI, que incluye indicadores, requisitos legales, riesgos, entre otros, para determinar si el Sistema de Gestión es acorde con las necesidades de la operación y cumple con los estándares definidos por la norma internacional establecida para cada sistema.

Para el año 2023 se realizaron 34 auditorías para la validación del Sistema de Gestión Integrado de Telefónica a nivel nacional, con el fin de identificar las mejoras oportunas a los Sistemas de Gestión, tanto internas como con terceros (proveedores), garantizando la planificación de acciones y estrategias encaminadas en solventar las desviaciones identificadas, así como la ejecución de 6 ejercicios de Auditoría Externa para certificación de cada uno de los Sistemas de Gestión de Telefónica, en donde se obtuvo resultados satisfactorios ratificando la certificación bajo estándares internacionales, comprobando un grado de madurez

adecuado, que mejora continuamente y que se apalanca en fortalezas de la organización. Las auditorías realizadas equivalen a 145 jornadas de auditoría (Internas, Aseguramientos, de Terceros y Externa).

Dentro de los Sistemas de Gestión se analizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas a partir de los diálogos y análisis de materialidad realizados por el equipo de Sostenibilidad. Dentro de esos asuntos materiales se ha identificado que las partes interesadas valoran diversos aspectos relacionados con los alcances los Sistemas de Gestión de la Compañía, como, por ejemplo:

- Marketing responsable
- Promesa de Cliente
- Seguridad digital
- Preocupación por salud y bienestar de los empleados
- Gestión responsable en la cadena de suministro
- Prácticas de negocio ético y responsable
- Reducción de emisiones de carbono
- Contribución a la lucha contra el cambio climático
- Impacto medioambiental

**Para estos asuntos materiales se definen planes de acción con el objetivo de mejorar el nivel de valoración de las partes interesadas. —**



# 03



# estrategia

GRI Contenido 203-2

La estrategia de la Compañía se basa principalmente en dos ejes; en su misión de "hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas" y en sus Principios de Negocio Responsable, que recogen no sólo su código ético, sino también su política de responsabilidad frente a sus grupos de interés y la sociedad en general, con el compromiso de lograr eficiencia, crecimiento y valor a largo plazo con la confianza de todos los grupos de interés (stakeholders). **A la vez la estrategia se asienta en tres pilares:**

- **Construir** un futuro más verde apoyados en la tecnología y servicios digitales, para lograr una transición digital, verde y energética que apalanque una economía competitiva y resiliente.
- **Generar progreso**, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.
- **Liderando con el ejemplo** y generando confianza gestionando responsablemente nuestra actividad.



Equity Story

## Eficiencia

### E-Environment A-Ambiental

Construir un futuro más verde

Pilares PNR

- Energía y cambio climático
- Economía circular
- Soluciones Eco Smart
- Ecorating
- ISO 14001

ODS



Equity Story

## Crecimiento

### Social S-Social

Ayudar a la sociedad a prosperar

Pilares PNR

- Conectividad y digitalización
- Género diversidad e inclusión
- Derechos humanos
- Productos y servicios éticos y sostenibles

ODS





Equity Story

## Confianza

### Governance G-Gobernanza

Liderar con el ejemplo

Pilares PNR

- Gobierno Corporativo
- Cultura ética y principios responsables
- Confianza digital
- Compromiso con los proveedores

ODS



La sostenibilidad se encuentra tanto en el qué hacer como en el cómo hacer, para garantizar los resultados económicos a partir de una gestión del negocio desde una perspectiva social y ambiental. Para la Compañía, la gestión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza, -ESG en inglés-) es transversal y forma parte del corazón del negocio.

Aunque desde el inicio de operación de la Compañía en Colombia, esta se enfocó en generar valor económico con una conducta empresarial responsable, en el año 2021 formalizó la adopción de la condición legal como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo. El objeto social incluye ocho actividades en el marco de las cinco dimensiones: Modelo de negocio, Gobierno corporativo, Prácticas laborales, Prácticas ambientales y Prácticas con la comunidad  
(ver capítulo 6. Reporte Gestión BIC).

# Aliados del Desarrollo Sostenible de Colombia

Teniendo como estrategia el Plan de Negocio Responsable, enmarcado en los tres pilares ambiental, social y de gobernanza (ASG): A – Construir un futuro más verde, S – Ayudar a la sociedad a prosperar y G – Liderar con el ejemplo) la Compañía aporta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la siguiente manera:



## A

### Construir un futuro más verde

Incrementar la contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo más sostenible y respetuoso con el planeta.



Contar con una red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energía renovable.



Proveedor de soluciones digitales que ayudan a los clientes a reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> e impulsar la Movilidad Sostenible.



Promover la economía circular y el consumo responsable en el uso de dispositivos electrónicos a través de la reutilización y el reciclaje.

## S

### Ayudar a la sociedad a prosperar

Promover una conectividad más inclusiva en la que se acerca la digitalización a todas las personas e impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades en las que se tiene presencia.



Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.



Gestionar el talento impulsando y favoreciendo la inclusión de personas con discapacidad, equidad laboral, e impulsar la digitalización para el desarrollo del talento y una economía más sostenible.



Abordar las desigualdades invirtiendo en educación, competencias digitales y accesibilidad con una oferta diferencial.

## G

## Liderar con el ejemplo



Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología, un gobierno corporativo robusto y garantizar la salvaguarda de la seguridad y la privacidad de los datos de los clientes.



Compromiso con los más altos estándares de principios y ética comerciales, al promover la sostenibilidad en la cadena de suministro.

Generar confianza con acciones y compromisos, y garantizando la confianza digital y el impulso de la sostenibilidad en todos los grupos de interés.

En este marco, Movistar como actor fundamental del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se ha responsabilizado de los impactos en el entorno y se ha comprometido con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Aunque el Objetivo 9 (construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación) es el principal objetivo en el que la Compañía genera valor, existen otros objetivos en los que se genera impacto, en particular aquellos ODS relacionados con el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades (ODS 4, ODS 5, ODS 8 y ODS 10), la protección del medioambiente (ODS 7, ODS 12 y ODS 13), la educación de calidad (ODS 4, el desarrollo de sociedades sostenibles (ODS 11), un comportamiento ético e íntegro (ODS 16) y la generación de alianzas (ODS 17).



## Planeta Movistar

Para promover la Sostenibilidad la Compañía lanzó en 2023 Planeta Movistar, el portafolio de Productos y Servicios con criterios sostenibles que une la oferta comercial con atributos ambientales y sociales para clientes personas y empresas. A su vez, lista opciones de formación y consumo responsable. Ver más en [www.movistar.com.co/sostenibilidad](http://www.movistar.com.co/sostenibilidad)

Conoce más aquí:



### Sostenibilidad Movistar

Presentamos los planes más innovadores y amigables con el medio ambiente. Bienvenidos a Planeta Movistar.

Empresas
Personas

#### Transforma tu empresa con tecnología sostenible

**Soluciones digitales para los retos del medio ambiente**

Las empresas están a la vanguardia de la innovación y generan un impacto positivo en el medio ambiente. Con nuestra oferta de soluciones digitales, más sostenibles y amigables con el medio ambiente, te ayudamos a mejorar tu eficiencia operativa y a reducir tu huella de carbono. Descubre más sobre nuestras soluciones digitales en [www.movistar.com.co/sostenibilidad](#).

Móvil, fijo y fibra óptica. Soluciones digitales que te permiten optimizar tu consumo de energía y agua, reducir las emisiones de CO2 y mejorar la sostenibilidad. Los beneficios de medio ambiente fueron verificados por AENOR, Comfaria.

**Reconecta**  
tu empresa con el medio ambiente.  
Somos la Primera Telco con soluciones y recursos que priorizan la transformación digital sostenible con:

#CO2SMART  
AENOR

**Seguridad y privacidad**

Comunicación y servicios seguros que protegen tus datos y privacidad.

[Empresas](#)

**Empresas sostenibles**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**Carbónero y energía verde**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**Acción social y responsabilidad social**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**BIC**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

### Sostenibilidad Movistar

Presentamos los planes más innovadores y amigables con el medio ambiente. Bienvenidos a Planeta Movistar.

Empresas
Personas

#### Sostenibilidad ambiental: Estamos comprometidos con el cambio

**Sostenibilidad ambiental: Estamos comprometidos con el cambio**

Gracias a la acción de nuestros clientes, podemos hacer un aporte al medio ambiente en nuestra vida cotidiana. Nos comprometemos con la sostenibilidad ambiental y el medio ambiente. Descubre más sobre nuestras soluciones digitales en [www.movistar.com.co/sostenibilidad](#).

Estamos en constante evolución y nos comprometemos con la sostenibilidad ambiental y el medio ambiente. Descubre más sobre nuestras soluciones digitales en [www.movistar.com.co/sostenibilidad](#).

**Seguridad y privacidad**

Comunicación y servicios seguros que protegen tus datos y privacidad.

[Empresas](#)

**Empresas sostenibles**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**Carbónero y energía verde**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**Acción social y responsabilidad social**

Comunicación y servicios sostenibles que ayudan a reducir tu huella de carbono.

[Empresas](#)

**Fórmate gratis y emprende**

Descubre más sobre la oferta de formación digital que te ayuda a mejorar tu eficiencia operativa y a reducir tu huella de carbono. Descubre más sobre nuestras soluciones digitales en [www.movistar.com.co/sostenibilidad](#).

# Modelo de Gestión de Riesgos

La Compañía dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO ERM 2017, (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión *Treadway*), el cual es homólogo al implantado en las principales operaciones del Grupo Telefónica, el cual además está inspirado en las mejores prácticas, asegurando que los administradores realicen la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos, así como, la actuación coordinada y priorizada para hacerles frente.

Además, 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”. —**

Esa Política de Gestión de Riesgos, es además aprobada por el Consejo de Administración, y cuenta con un Procedimiento Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.



El Mapa de Riesgos tiene en cuenta las siguientes categorías:

- **Negocio:** Los derivados del entorno económico y político, cambios regulatorios; entrada de nuevos competidores; la innovación y otros eventos que puedan afectar a la sostenibilidad y reputación de la Compañía.
- **Operacionales:** Son los derivados de fallos provenientes de la red, los sistemas informáticos, la seguridad, calidad en el servicio al cliente, ciberataques, entre otros.
- **Financieros:** Los derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras: el tipo de cambio o el tipo de interés, así como temas de naturaleza fiscal y riesgos de crédito comercial.
- **Legales y de Cumplimiento Normativo:** Por litigios de distinta naturaleza o relacionados con el cumplimiento de obligaciones que pueden incidir no sólo en términos económicos sino en la imagen y reputación de la empresa.

El Modelo se adapta a los cambios del entorno actualizándose permanentemente, junto con estrategias para dar respuesta a cada uno de ellos.

# Proceso de Gestión de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, para la identificación de aquellos que pudieran afectar su consecución.

Revisa dos perspectivas complementarias: *top-down* y *bottom-up*, que identifica y describe los riesgos específicos de la operación y plantea un análisis sobre aquellos los considerados críticos y comunes a las empresas del Grupo.

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

Luego de identificar los riesgos se evalúan en función de impacto, sea cualitativo o cuantitativo, y la probabilidad de ocurrencia, considerando factores como, la tendencia histórica, y el horizonte de tiempo para materializarse, permitiendo priorizar el seguimiento y respuesta, ya sea a través de planes de mitigación de sus efectos o de acciones para evitarlos o transferirlos. Esta información de los principales riesgos facilita:

- Completar los reportes internos o externamente.
- Orientar la actuación y gestión bien sea de forma global o local.
- Priorizar las actuaciones de Auditoría Interna.



El Modelo de Gestión de Riesgos analiza periódicamente el contexto interno y externo de la Compañía buscando conocer:

- **¿Qué pasa en el mundo?**  
Tendencias, circunstancias y/o situaciones externas, políticas, económicas, culturales, entre otras que benefician o afectan la empresa. Algunos referentes son el Foro Económico Mundial, Gartner, Ernest & Young, KPMG, Deloitte, entre otros.
- **¿Qué dicen las empresas de Telecomunicaciones o Tecnología?:**  
Riesgos u oportunidades que pueden ver los competidores o aliados como Google, Microsoft, Netflix, AT&T entre otros, en donde la Compañía puede identificar de manera cruzada lo que se evidencia en el sector en materia de riesgos.
- **¿Qué ven las demás operadoras?:**  
Reconocer si los riesgos u oportunidades que tienen operadoras de otros países pueden afectar la empresa, por ejemplo, Hispam y las Big 4<sup>1</sup>, buscando identificar temas comunes u otros que estén tomando relevancia en algún país.
- **¿Qué se ve al interior y qué opinan los clientes, proveedores, aliados, trabajadores y demás?**  
Situaciones internas que se pueden aprovechar para convertirlas en oportunidades o que se deben controlar pues son un riesgo potencial. Así como conocer las necesidades y expectativas relevantes de las partes interesadas se convierten en un deber a trabajar o un requisito normativo a cumplir.

<sup>1</sup> Big 4 hace referencia al foco del Grupo Telefónica en cuatro operadoras clave: España, Alemania, Reino Unido y Brasil.

## Roles y responsabilidades

En los Principios de Negocio Responsable y en la Política de Gestión de Riesgos, se establece que toda la organización, tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos, para lo cual se han establecido estos roles:

- **Supervisión del sistema de gestión de riesgos:**  
La Junta Directiva, a través de su Comité de Auditoría supervisa el proceso y de igual manera lo hace el Comité Directivo con la perspectiva de los riesgos comunes al Grupo como de los asuntos propios de la operación.
- **Responsables de los riesgos:**  
Estos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones sobre su gestión. A cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo), elaborando un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de su evolución. Además, se identificará al responsable del control o plan de mitigación y supervisar que el mismo está diseñado y funciona de forma efectiva cuando salga de su ámbito.
- **Función de Gestión de Riesgos:**  
Como soporte al desarrollo de la supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control y del comité directivo, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos.

## Principales impactos, riesgos y oportunidades

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar su negocio, su situación financiera y sus resultados, deben ser considerados junto con la información recogida en los estados financieros:

- La Compañía se ve expuesta a litigios y/o demandas originadas por causas regulatorias.
- Derivado de acciones o procesos de la Compañía se puede generar insatisfacción en clientes lo que conlleva a pérdida de confianza y/o retiro de la Compañía.
- Algunas vulnerabilidades técnicas en sistemas cuya explotación podría generar posible fuga de información, accesos no autorizados o indisponibilidad de los sistemas, así como contingencias por incumplimiento de Normatividad Local e impacto reputacional ante la potencial ocurrencia de acusaciones o escándalos mediáticos.

- Eventuales fallas en los sistemas pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio, como por ejemplo, eventos relacionados con desastres naturales extremos, que podrían afectar la disponibilidad de los sistemas que soportan servicios críticos de la Compañía.

### **También se han identificados impactos económicos indirectos significativos:**

- Los litigios de distinta naturaleza en los que está involucrada la Compañía, cuyos resultados son impredecibles pueden afectar la Compañía, no solo en términos económicos, sino también por su impacto en la imagen y reputación ante su posible repercusión en los medios.
- De manera positiva se destacan las mejoras en los diferentes escenarios macroeconómicos y sociales, lo que permitió que indicadores como inflación, TRM e intereses redujeran significativamente su impacto para 2023.

# Relación con grupos de interés

• GRI Contenido 2-29

La Compañía se interesa en crear relaciones de confianza con sus grupos de interés. De acuerdo con el mapeo de grupos de interés que se realizó en la consulta de Panel de *Stakeholders*, se definen **siete grupos de interés clave:**

**1. Clientes:** clientes tanto residencial (B2C) como empresas (B2B), así como todos los organismos que representan a los clientes.

**2. Empleados(as):** empleados(as), asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.

**3. Socios estratégicos y proveedores:** empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.

**4. Accionistas e inversionistas:** Compañías/personas que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.

**5. Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.

**6. Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.

**7. Sociedad:** incluye comunidades y colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

A través de los *stakeholders* se entiende el contexto en el que desarrolla la actividad la compañía, así como, identifica tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en las que debe definir sus planes de acción. Adicional a esto, la Compañía conoce la percepción de sus grupos de interés y mantiene relación con estos a través de **otras herramientas y canales como lo son:**





## Colaboradores(as)

Anualmente se realiza la Encuesta de Motivación que permite calcular el eNPS (*Employee Net Promoter Score*) para conocer qué se está haciendo bien y reforzarlo, así como, identificar los aspectos que se deben mejorar. En 2023 la Compañía subió tres puntos porcentuales pasando de 82 a 85. Con colaboradores(as) también se realiza otros espacios de diálogo:

- **13 cafés** o conversatorios presenciales y/o virtuales, liderados por el Presidente CEO en sedes ubicadas a nivel nacional, y 100 liderados por Directores y Gerentes regionales.
- **“Compromiso con las regiones”**: en 2023 se hicieron **5 transmisiones en directo** a través de Workplace para generar cercanía con empleados(as) ubicados en las Regiones; se socializan buenas prácticas y el aporte de los equipos a los objetivos del negocio.
- **Reuniones Gerenciales**: son encuentros masivos de Compañía con periodicidad trimestral (**1 lanzamiento plan Estratégico y 4 eventos de seguimiento trimestral**). Para garantizar la vinculación de los empleados(as), se desarrollaron en formato híbrido a través de transmisiones en directo en la red social corporativa Workplace y presencial en sede Administrativa. Esta red social permite tener una conversación permanente con los empleados(as). En las reuniones, se revisan indicadores operativos y financieros y se definen otras temáticas transversales o de interés para toda la Compañía. En promedio se tienen con 1.500 usuario por encuentro y para reforzar la información compartida, se invita al nivel CEO-1 (Directores) a activar el ejercicio de comunicación en cascada con su área, para así garantizar que se llegue con el insumo hasta la base de la estructura.

## Medios de Comunicación /Periodistas

La Compañía durante el 2023 movilizó las siguientes acciones con Medios y periodistas:

- ABC, un espacio diferencial que se ofrece a los periodistas en el que por medio de Teams se realizan **4 encuentros** con un experto para hablar de diferentes temas de interés: conectividad 5G, Inclusión social y Discapacidad, Innovación abierta y *Startups*, y Comunicación en la reputación. En promedio fueron **40 asistentes** por charla.
- Entrevistas de entendimiento de temas de interés para periodistas: durante el 2023 se realizaron **73 entrevistas** que permitieron a los periodistas entender situaciones del sector, regulatorias y tendencias nuevas. Estos espacios privados e individuales les permitió entender con mayor fluidez temas.
- Twitter *Space* para la comunidad de seguidores del perfil: Los espacios que organiza la Compañía a través de Twitter para hablar de temas de interés apalancados de una red social con algún experto, el año pasado se realizaron 2 los cuales contaron con más de **78 personas conectadas**.
- Lanzamientos Regionales de Fibra: se ejecutó el plan de comunicaciones y posicionamiento de la Fibra Óptica Movistar con los diferentes *stakeholders*, incluyendo a medios y periodistas: se realizaron **3 ruedas de prensa** con presencia del Presidente CEO y Gerentes Regionales en el Eje Cafetero, Popayán y Norte de Santander. Además, se movilizaron **11 notas de prensa** que comunicaron las apuestas de Movistar para conectar oportunidades a través de la digitalización y la Fibra.
- Lanzamiento de **#UnMillóndeFibras**, una estrategia de comunicaciones relacionada al hito de Compañía por haber alcanzado un millón de clientes conectados con esta tecnología.

## Accionistas e Inversionistas

La Compañía cuenta tanto con una Oficina de Atención al Accionista como con una Oficina de Atención al Inversionista. En 2023, adicional a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, se realizaron dos boletines para los accionistas en los cuales se informó los principales acontecimientos relacionados con la Compañía,

los estados financieros de fin de ejercicio y de períodos intermedios, así como, los asuntos relevantes de la relación empresa y Sociedad. Así mismo, en el caso de los inversionistas, se recibieron 86 solicitudes de **43 inversionistas**, dando respuesta por medio de correo o reunión programada.

## Clientes

En general, los clientes buscan obtener soluciones en cada uno de los contactos que tiene con la Compañía, ojalá en el primer contacto sin que requiera la derivación a otras áreas a las que el cliente contacta. Las preocupaciones de los clientes, capturadas desde diferentes fuentes, giran en torno a dos grandes temas: El funcionamiento y la Propuesta de valor.

En cuanto a funcionamiento del servicio, el cliente espera estabilidad y continuidad del mismo, así como prontitud en la solución en caso de afectación, lo que no siempre puede garantizarse por las situaciones de vandalismo, hurto y obras públicas que generan cortes en las redes de Movistar.

En propuesta de valor (oferta, precio y plan) las voces del cliente se centran en variaciones en la tarifa que se dan por alza de tarifas, cumplimiento de las ofertas y posicionamiento vs los competidores.

El resultado del nivel de recomendación movilizó a toda la Compañía a identificar procesos, políticas, plataformas que estuvieran degradando la experiencia del cliente y se definió un plan con 11 iniciativas estructurales con seguimiento semanal por parte del comité ejecutivo a los

planes de acción identificados; se generaron equipos de trabajo multidisciplinarios para profundizar en causa raíz de problemas y aseguramiento de las soluciones, involucrando incluso a autoridades, proveedores, mejores prácticas de otras Compañías y apoyo del equipo global y regional de la Compañía.

Adicional a las encuestas para medir el nivel de recomendación, se complementa el análisis de la voz del cliente con las encuestas transaccionales de satisfacción de las que se reciben feedback directo de los clientes. Estas encuestas permiten actuar tempranamente ante cualquier impacto que el cliente esté experimentando, con información actualizada que les llega a las áreas gestoras de los procesos para que tomen acciones, tanto a nivel puntual con los clientes insatisfechos (gestión reactiva, proceso conocido como cierre de ciclo) como a nivel de causa raíz (gestión proactiva, mejorando las fallas estructurales, cuando aplique). En el 2023, se realizaron 4.665.034 encuestas transaccionales, con un promedio mensual de 383.782 encuestas, mejorando el proceso de recolección y gestión de las mismas, bajo un proceso automatizado que facilita al cliente su respuesta en un formulario web, así como su posterior procesamiento.



Para la Compañía también es relevante la conversación natural que se da en el día a día en medios de comunicación, redes sociales, gremios, entes de control, competencia y agenda legislativa. Por esto, se realiza un monitoreo diario que permite tener un análisis de riesgos y oportunidades para la definición de planes de acción.

# Canales de diálogo Grupos de Interés

Grupo de interés	Canal de diálogo
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de Stakeholders</li> <li>Asamblea General de Accionistas</li> <li>Oficina de Atención al Accionista</li> <li>Canal de Negocio Responsable</li> </ul>
<b>Inversionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de Stakeholders</li> <li>Oficina de Atención al Inversionista</li> <li>Canal de Negocio Responsable</li> </ul>
<b>Entidades gubernamentales y reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de Stakeholders</li> <li>Reuniones institucionales</li> <li>Canal de Negocio Responsable</li> </ul>
<b>Empleados(as)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de Stakeholders</li> <li>Canal de Negocio Responsable</li> <li>eNPS</li> <li>Diálogos/Cafés</li> <li>Diversaliados</li> <li>Workplace</li> <li>Intranet</li> <li>Comités primarios</li> <li>Comité convivencia laboral</li> <li>Comité de Diversidad</li> <li>COMITÉ Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)</li> </ul>
<b>Alta dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de Stakeholders</li> <li>Canal de Negocio Responsable</li> <li>eNPS</li> <li>Diálogos/Cafés</li> <li>Workplace</li> <li>Comités primarios</li> </ul>



### Cientes B2B

- Panel de Stakeholders
- Canales atención
- Canal de Negocio Responsable
- Redes sociales
- Canales Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR)
- Índice Satisfacción Clientes (ISC)
- Net Promoter Score (NPS)

### Cientes B2C

- Panel de Stakeholders
- Canales atención
- Canal de Negocio Responsable
- Redes sociales
- Canales Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR)
- Índice Satisfacción Clientes (ISC)
- Net Promoter Score (NPS)

### Proveedores

- Panel de Stakeholders
- Canal Aliados
- Workshop
- Canal Negocio Responsable
- Plataforma de Comercio Electrónico – Adquiria y GEP SMART
- Intranet y el Centro de Atención al Usuario – CAU

### Sociedad

- Panel de Stakeholders
- Pulso reputacional
- Canal Negocio Responsable
- Mecanismo Quejas y Reclamos atentos a Derechos Humanos, Relaciones Institucionales y Medio Ambiente

### Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación

- Panel de Stakeholders
- Canal de Negocio Responsable
- Ruedas de Prensa
- Visita a Medios

# Materialidad

• GRI Contenido 3-1

Para actualizar los temas materiales la Compañía tiene en cuenta las recomendaciones de Estándares GRI, siguiendo los siguientes cuatro pasos:



- **Análisis de contexto:** La Compañía realiza un análisis del contexto incluyendo las alertas identificadas en el monitoreo en medios de comunicación, redes sociales, gremios, entes de control, competencia y agenda legislativa; así como, la misión, el portafolio de productos y servicios que ofrece, del análisis del sector, el entendimiento de la cadena de valor, el contexto de sostenibilidad y de las sociedades BIC y la identificación de los grupos de interés.
- **Identificación impactos reales y potenciales:** Para el análisis de impactos, la Compañía toma como referencia el último estudio realizado por EY en 2020 sobre la contribución en el desarrollo humano, el Sistema de Gestión Integrado y el análisis de aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (ver capítulo 3.1 Aliados del Desarrollo Sostenible de Colombia).
- **Evaluación de importancia y Desempeño:** Los grupos de interés son quienes evalúan la importancia de estos asuntos. Se toma como base los resultados de la Evaluación del ejercicio

de Materialidad que fue realizada a finales de 2022 e inicios del 2023 por la firma consultora Ipsos; este ejercicio consistió en la identificación de los aspectos específicos que influyen en los grupos de interés clave y cómo impactan en el modelo de negocio de Telefónica Movistar. Es un proceso clave de gestión, ya que permite enfocar las acciones y los recursos a los temas más relevantes e impactantes. En el ámbito de la consulta se contempló a los stakeholders clave de la Compañía en 8 mercados Hispam incluido Colombia; Clientes, Regulador, Accionistas, Proveedores, colaboradores, Ejecutivos, etc., en Colombia se obtuvo una muestra de **807** de **3477** encuestas, siendo el país con mayor participación.

- **Priorización de los impactos más significativos:** Los asuntos se ubican en la matriz que presenta la calificación de importancia vs. desempeño de la Compañía, y de esta manera se focaliza la gestión en los asuntos de mayor importancia con menor desempeño percibido por parte de los grupos de interés.



## Temas materiales

- GRI Contenido 3-2

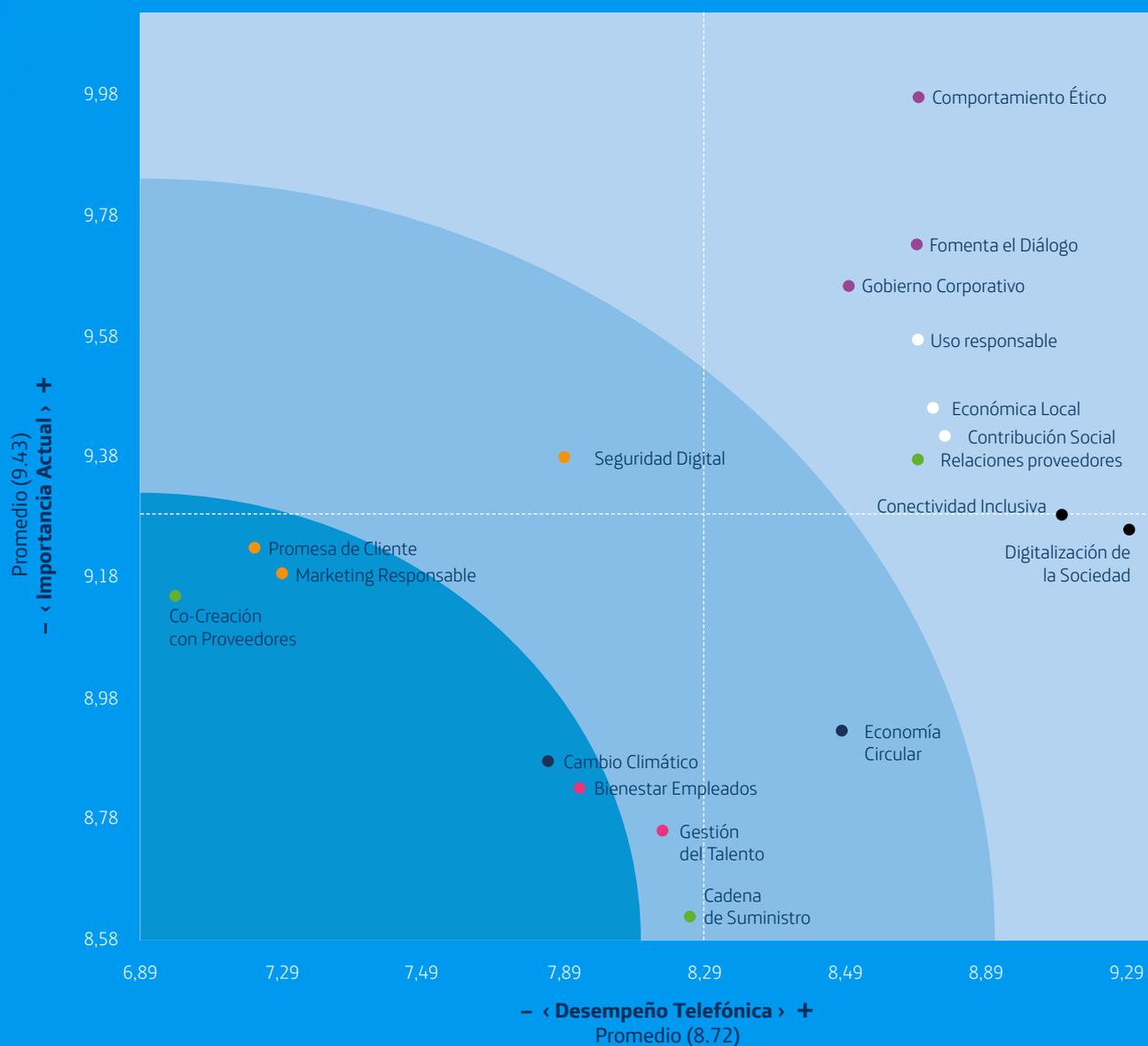
La Matriz de materialidad de la Compañía se ha construido sobre las variables importancia y desempeño en **7 dimensiones** y **18 variables** o asuntos materiales (variables que agrupan las respuestas obtenidas en las **77 cuestiones** medidas), agrupadas por área de sostenibilidad.

Pilar	Dimensión	Asunto Material
<b>Ambiental</b>	Cambio climático y medio ambiente	Economía circular
		Cambio climático 
<b>Social</b>	Gestión del capital humano	Bienestar de empleados 
		Gestión de talento 
	Impacto en la sociedad	Economía local 
		Uso responsable
		Contribución social 
		Conectando a toda la sociedad
<b>Gobernanza</b>	Relación con el cliente	Promesa cliente
		Seguridad digital
		Marketing responsable
	Relación responsable con socios y proveedores	Relación proveedores 
		Cadena de suministro 
		Co-creación proveedores
	Ética empresarial y Gobierno Corporativo	Comportamiento ético 
		Fomenta el diálogo
		Gobierno Corporativo 





## Principales Hallazgos



**En eje Importancia:** La Relación con el Cliente es la dimensión con mayor importancia para decidir colaborar con una empresa de Telecomunicaciones, según la perspectiva del total grupos de interés. Esta dimensión es muy importante para el 94% de los participantes y su importancia promedio es de 9.69 (en escala 0-10).

**En el eje de Desempeño:** La percepción del desempeño de Telefónica es favorable en todas las dimensiones de Negocio Responsable con valoraciones superiores a 8,5 puntos (en escalas de 0-10). Las dimensiones en las que Telefónica destaca por un mayor desempeño son conexión de toda la sociedad, ética y gobierno corporativo e impacto en la sociedad, que, además, son los dos aspectos que más han crecido en importancia tras la Covid-19, seguida de la Dimensión Relación con el cliente que post pandemia incrementó 49%.

# 04

# Gestión 2023

# Gestión Económica y Financiera

## Valor económico directo generado y distribuido

- GRI Contenido 201-1, 203-1

Si bien el 2023 fue un año desafiante en cuanto al entorno económico para el Sector productivo, el cual estuvo presionado a raíz de la variabilidad de indicadores macroeconómicos como la inflación, tasas de interés y el régimen cambiario, la Compañía logró obtener crecimiento gracias a la aceleración de algunos productos y servicios.

La Compañía aumentó a 25 millones de clientes totales con un crecimiento del **4.7%** interanual tras presentar ganancia neta positiva con más de 1,1 millones de clientes en 2023. En contrato, el aumento asciende a **222 mil de clientes** gracias a la dinámica de las ofertas de servicios móviles y fijos, apalancadas por el portafolio de servicios digitales y por el mantenimiento del churn en niveles reducidos.

En el negocio fijo, la estrategia de Fibra ha dado los resultados esperados, destacando el reposicionamiento de las ofertas apalancadas en el incremento de la velocidad hasta de 900 megas. Así mismo, se aceleró el despliegue de fibra, el cual alcanzó más de **4,9 millones** de Hogares Pasados y **1,2 millones** de clientes conectados en 2023, representando crecimientos del **37,7%** y **43%** respectivamente. Esto posiciona a Movistar líder en este servicio, pues no sólo tienen la mayor parte de clientes conectados, sino que está en más

localidades con esta infraestructura, cubriendo 69 municipios con fibra. En TV de pago, los accesos de IPTV ascienden a **727 mil** y crece un **34%**, compensando en parte la caída de Televisión Directa por Satélite (Direct To Home – DTH) que fue de **37,5%** en 2023. En el Negocio móvil Prepago también percibió un crecimiento de clientes del 6% interanual.

La Compañía alcanzó en 2023 ingresos operacionales por **7,1 billones** de pesos, reflejando un aumento interanual con respecto al año anterior. Los ingresos de servicio totalizaron **6,7 billones** de pesos, lo que refleja estabilidad sin variación importante interanual; aun a pesar de las tensiones del mercado y jalonados principalmente por el fortalecimiento de la dinámica comercial que permitió el crecimiento de accesos fibra, ingresos por soluciones y servicios digitales para clientes empresas, como también, los provenientes de postpago, que compensaron la caída del margen en la venta de terminales móviles.

Si bien los gastos por operaciones aumentaron un **3% interanualmente**, estuvieron por debajo de la Inflación gracias a un plan de eficiencias que entre otros asuntos contempló la renegociación de contratos cerrados, evaluación de mejores opciones, y sinergias entre equipos para optimización de



recursos y eficiencia operativas. Los gastos principalmente fueron por el aumento de servicios de conectividad para fibra óptica para los segmentos residencial y corporativo, y de contenidos de televisión por la demanda de aplicaciones y licencias para proyectos corporativos junto con los servicios streaming y canales premium, sumado a las presiones macroeconómicas en tasa de cambio e inflación. En todo caso se logró una compensación por los cambios regulatorios en las tarifas de servicios de interconexión entre otros.

Las inversiones ejecutadas estuvieron alrededor de **584 mil millones** durante el 2023. Estas comprendieron el desarrollo la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas, así como el fortalecimiento de las plataformas y sistemas de atención a los clientes.

El EBITDA, indicador que mide el rendimiento y el resultado operativo antes de las depreciaciones y amortizaciones ascendió a 1,56 billones de pesos, con una leve disminución frente al año anterior. El EBITDA durante el año 2023 está impulsado por el buen desempeño de los ingresos de servicios de fibra óptica, digitales y servicios de despliegue de fibra, así como la captura de eficiencias en los costos y gastos no comerciales, los cuales fueron impactados por los menores venta de terminales móviles y baja en ingresos de prepago originado por la desaceleración de la economía en los hogares. A esto se suman las presiones macroeconómicas y menor comercialización de venta de inmuebles no estratégicos. El margen EBITDA se sitúa en un **21,9%** (2022 – 23,4%).





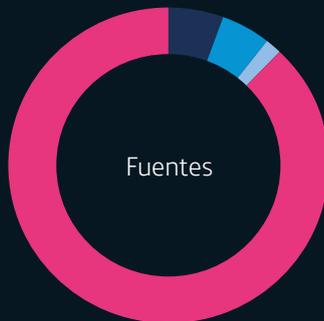
## Fuentes y usos

- GRI Contenido 204-1

El flujo de caja presenta fuentes y usos por un total de **8,9 billones** de pesos.

En 2023 los usos incluyeron **4.9 billones** de pesos para pago a proveedores, **1,7 billones** para pagos a acreedores financieros, **584 mil millones** de pesos para pagos a administraciones públicas, **815 mil millones** de pesos en Inversiones y otros, **528 mil millones** de pesos para pagos de nómina, **361 mil millones** de pesos para pagos a Compañías del Grupo.

Respecto al recaudo, se presentó un comportamiento mayor al esperado gracias a los ingresos de clientes, esto pese a los ofensores de caja como el entorno macroeconómicos. Al cierre del 2023 se superó la cobertura de recaudación en **101%** con **7,6 Billones** de pesos de recaudo y generando una reducción de tasas de incobrables del **1,9% al 1,7%**, lo que originó un beneficio en el OIBTDA de **9 mil millones** de pesos por reducción del gasto de incobrables.



● Ingresos Cliente	7.840
● Nueva deuda	139
● Otras fuentes	447
● Caja inicial	480



● Empleados	528
● Administración pública	584
● Proveedores (Opex)	4.910
● Pagos a compañías del grupo	361
● Inversiones	815
● Acreedores financieros	1.709

2023 **8.906MM**

\* Intereses y Comisiones por Operaciones Financieras y Venta de inmovilizado. Cifras en miles de millones de COP

## Financiación Sostenible

La Compañía superó la suma de 1 billón de pesos en créditos con Scotiabank Colpatria, Bancolombia y BBVA, con cuatro créditos vinculados al desempeño de indicadores de sostenibilidad, incluidos el porcentaje de mujeres en posición de liderazgo, el porcentaje de terceros/aliados formados en seguridad de la información, consumo de energía por unidad de tráfico y consumos de energía de fuentes renovables.

**En 2023, una vez emitido el informe de cumplimiento y aseguramiento limitado del auditor PricewaterhouseCoopers la Compañía obtuvo la aprobación de los bancos confirmando el cumplimiento de las metas planteadas para el año 2022 —**





# Gestión Ambiental

## E – Construir un futuro más verde

La Compañía tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, garantizando el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables, el control de los riesgos y aspectos ambientales significativos, la gestión de la huella que generan los procesos con objetivos y metas claras definidas que se han monitoreado a lo largo de estos 15 años logrando así la mejora continua de la gestión ambiental de la Compañía.

El Sistema de Gestión Ambiental de Telefónica Movistar cuenta con 5 Objetivos Ambientales, diseñados bajo dos enfoques, el primero asociado a la mitigación de impactos ambientales y el segundo a la prevención de multas y sanciones. Los ejes son: Gestión de Recursos, Energía y Cambio climático, Economía Circular, atención de requerimientos legales y la mejora continua ambiental.

La Compañía se adapta a las tendencias globales y es líder en el sector en la gestión de residuos, alineados a la estrategia de economía circular no solo nacional sino a nivel mundial, por otra parte, promueve en sus Aliados y contratistas la gestión responsable del medio ambiente de manera que disminuyan su impacto.

Cada año se realiza la evaluación de impactos ambientales analizando el ciclo de vida del negocio y la interacción con los procesos o actividades administrativas, técnicas y comerciales de la Compañía a nivel nacional. Al cierre de 2023 se

han identificado impactos asociados a: consumo de recursos como agua, energía y papel, etc., emisiones al ambiente de fuentes fijas y móviles y por generación de residuos y ruido.

Se han establecido diferentes medidas de control y seguimiento como mesas de trabajo con los aliados críticos para el sistema de gestión ambiental, sobre los aspectos ambientales significativos y a los indicadores de economía circular y cambio climático y sobre el cumplimiento legal ambiental y reportes oportunos a las autoridades ambientales a nivel nacional. A esto se suma la implementación de diferentes proyectos ambientales y de eficiencia energética. Telefónica cuenta con una política ambiental corporativa que establece los lineamientos y compromisos en materia de medio ambiente para todas las operadoras del grupo. Esta Política se basa en diferentes compromisos como:

- Gestión de riesgos y cumplimiento legal en materia ambiental.
- Fijación de objetivos ambientales ambiciosos para la mejora continua.
- Mejora de la ecoeficiencia interna.
- Promoción de soluciones digitales para ayudar a los clientes a hacer frente a los grandes retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad.
- Involucrar a los proveedores y aliados en los compromisos ambientales de Compañía.



La política ambiental se encuentra disponible para todas las partes interesadas en medios digitales y físicos a nivel nacional en los centros de experiencia y el portal web.

De igual forma, la Compañía cuenta con la Política de Gestión Energética, definida dentro del marco de la Política Ambiental del Grupo Telefónica, y desarrolla los principios de gestión ambiental en materia de energía. Esta Política quiere proporcionar un marco común de referencia para el establecimiento de objetivos y el emprendimiento de acciones en base al compromiso de Telefónica de consumir energía de un modo eficiente y reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, para avanzar hacia una compañía con cero emisiones netas de carbono.

Asimismo, la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro establece obligaciones de cumplimiento de las mejores prácticas en materia de medio ambiente.

## Gestión de programas ambientales

Telefónica ha encaminado su gestión a la preservación del medio ambiente y a la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>, por ello ha definido metas claras en la reducción de las emisiones compatibles con el desarrollo de productos y servicios y el crecimiento y expansión de la red.

El plan de acción climática enmarca la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y define los objetivos y las acciones encaminadas a su cumplimiento para las diferentes actividades de la Compañía.





Anualmente se realiza el reporte y cuantificación de los consumos de energía (eléctricos, de combustibles, de gases refrigerantes, etc.) y se calcula la huella de carbono, datos verificados por un ente externo, en 2023 fue AENOR.

Así mismo, se consolidan y reportan los datos asociados a la gestión ambiental de la Compañía a fin de realizar seguimiento a la eficacia de las acciones adelantadas en pro de la prevención del impacto ambiental de sus operaciones.

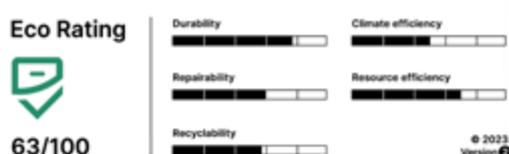
En relación con la Economía Circular la Compañía cuenta con metas de aprovechamiento de residuos peligrosos y de aparatos eléctricos y electrónicos para ofrecer materias primas recuperadas o aprovechadas a otros sectores productivos en el país, como, por ejemplo; aluminio, cobre, hierro, aceites, el plomo contenido en las baterías, papel, cartón entre otros. En relación con la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, la Compañía recibe en todos sus centros de experiencia a nivel nacional, los celulares y accesorios en desuso, así busca recuperar los componentes y minimizar los impactos ambientales. Así mismo, los procesos de devolución de módems y decos por parte de los clientes ayuda a reincorporar estos equipos en la operación, minimizando el uso de materiales para la fabricación de equipos nuevos y disminuyendo los residuos generados por los servicios entregados en cada cliente.



## Eco Rating



En 2023 se continuó impulsando Eco Rating, y se actualizó la etiqueta que muestra de una manera sencilla y clara el impacto medioambiental de los terminales basado en 5 aspectos ambientales de interés para los consumidores: durabilidad, reparabilidad, reciclabilidad, eficiencia climática y eficiencia en el uso de los recursos. Esta incluye una puntuación en una escala del 1 al 100 que evalúa cuán sostenible es el equipo celular. Entre mayor sea la puntuación, más sostenible es el equipo con el planeta.



Eco Rating busca contribuir a que los clientes tomen decisiones de compra más informadas y sostenibles, promover que los proveedores reduzcan el impacto medioambiental de sus dispositivos, y alinear a la industria de las telecomunicaciones en la mejora de la transparencia y la reducción del impacto medioambiental.

Por ello se trabaja para incrementar el número de dispositivos evaluados y aumentar la visibilidad del sello Eco Rating en la Tienda Online Movistar de Celulares, donde se muestra el catálogo de terminales con estos atributos los cuales se actualizan periódicamente.

**Para conocer más información general ingresa en el site**



## Proyecto Papiros

Con el **gestor documental Papiros** la Compañía apunta a ser más digital y al alcance del cliente, facilitando los procesos y reduciendo los tiempos de atención.

En 2023 se alcanzó un logro significativo al realizar con éxito **la transición del Gestor Documental Papiros On-Premise a Azure. Este cambio fue más que una migración de 40 TB alrededor de 40 Millones de archivos de información digital en tan solo 48 horas;** representó la implementación de una herramienta central que hoy en día optimiza y centraliza procesos clave.

Este hito no solo demostró el compromiso con la adopción de tecnologías de vanguardia en la empresa, sino que también resalta

la relevancia de la herramienta al consolidar operaciones esenciales.

La transición se llevó a cabo sin generar impacto en las áreas gestoras, evidenciando la meticulosidad con la que se abordan cambios tecnológicos. Al posicionar la infraestructura en línea con las últimas actualizaciones tecnológicas, se fortalece el rendimiento y flexibilidad operativa, situando a la Compañía a la vanguardia en la industria.

Además, al destacar que ahora se cuenta con una herramienta central que facilita la firma digital y centraliza procesos, se resalta la importancia y relevancia de este logro exitoso en el camino hacia la eficiencia y la modernización empresarial.



## Cambio climático

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

Movistar ha definido objetivos e indicadores específicos para la operación alineando los esfuerzos de Compañía con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C en línea con Science Based Targets initiative (SBTi). Estos indicadores se monitorean trimestralmente e incluyen, entre otros, el inventario de emisiones y huella de carbono, el seguimiento detallado de los consumos de energía eléctrica, de combustibles y el avance de los proyectos adelantados; una vez analizado el riesgo asociado a cambio climático, se determina la relevancia según el impacto significativo bajo la metodología de evaluación del riesgo de Telefónica y por las acciones tomadas que permiten controlar el riesgo efectivo.



## Riesgos y oportunidades del Cambio Climático

- GRI Contenido 201-2

Para determinar las implicaciones financieras, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático en la operación de Movistar Colombia se ha levantado una metodología específica teniendo en cuenta dos ejes fundamentales: los riesgos físicos y los riesgos de transición; así como el ámbito climático, el impacto del riesgo, el rango económico y la probabilidad de ocurrencia.

Luego de analizar los riesgos asociados al cambio climático antes de establecer las medidas necesarias para su minimización o control (Escenario BaU) y **tomando como horizonte temporal el año 2050, se concluye lo siguiente:**

- **Impacto Monetario Significativo:** el escenario **Net Zero 2050** presenta riesgos de transición con un impacto monetario considerable para Movistar Colombia, llegando a casi 40 mil millones de pesos en 2050.
- **Riesgo de Mercado Destacado:** existe un riesgo de mercado de gasto del OPEX debido al incremento del precio de la electricidad, el cual tiene el mayor impacto, alcanzando casi 24 mil millones de pesos en 2050, con una probabilidad de ocurrencia del 90.5%.
- **Riesgo Reputacional:** aunque es de menor impacto, el riesgo de compensación de emisiones mediante la compra de créditos de carbono se destaca.



De acuerdo con el análisis de cada riesgo también se han definido han identificado oportunidades:

- **Oportunidad de aumento del negocio derivado de la lucha contra el cambio climático:** Se identifica como la mayor oportunidad, con beneficios económicos derivados de servicios de **IoT y Cloud**, particularmente productos **Eco Smart**. Los beneficios podrían superar los 400 mil millones de pesos, destacándose como la principal oportunidad para Movistar Colombia en el escenario de transición hacia una economía libre de emisiones.
- **Oportunidad de fuentes de Energía y PPAs:** aunque representa un impacto monetario menor, la implementación de proyectos para mejorar la eficiencia energética,

autogeneración de energía y el uso de fuentes más limpias representa una oportunidad significativa para reducir costos y mejorar la eficiencia operativa. Mejorar la eficiencia energética implica optimizar el uso de los recursos energéticos existentes, lo que conduce a una disminución de los costos operativos asociados con la electricidad, calefacción y refrigeración. Esto no solo tiene un impacto positivo en el balance financiero, sino que también contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de la Compañía.

**En síntesis, el escenario Net Zero 2050 plantea a Movistar desafíos financieros considerables, pero simultáneamente abre puertas a oportunidades significativas para el crecimiento económico sostenible. La rápida alineación con nuevas tecnologías y modelos de negocio centrados en combatir el cambio climático emerge como una oportunidad estratégica.**

# Energía

- GRI Contenidos 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

Movistar cuenta con una estrategia corporativa global de energía y 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.

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

**En 2023, el consumo total de energía fue de 306.478MWh. 1% menos que en 2022. —**

Esto comprende el consumo directo de la Compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

	2022	2023
Consumo Total de Combustible (MWh)	14.229	<b>13.869</b>
Consumo total de Electricidad (MWh) + Autogeneración	294.735	<b>292.609</b>
<b>Consumo total de Energía (MWh)</b>	308.964	<b>306.478*</b>

\* Valor total teniendo en cuenta el cálculo teórico del 4Q-2023

**En 2023 el consumo de energía eléctrica fue de 292.609 MWh** para el funcionamiento de toda la operación. De ese total, gracias al compromiso e impulso de iniciativas de eficiencia y consumo responsable, el total del consumo de energía provenientes de fuentes renovables cerca de **243 mil MWh**, es decir, el **89%** de la energía consumida en instalaciones propias y el **83%** del total del consumo de toda la operación, incluidos sitios de terceros.

Asimismo, la Compañía continúa con el desarrollo de proyectos de Autogeneración los cuales en 2023 generaron **1.467 MWh** proveniente de sistemas fotovoltaicos (solares) implementados en la segunda fase del Proyecto PPA On Site.

El consumo total eléctrico de la Compañía se distribuye así: el 88% se destinan para la gestión en sitios técnicos, el **6,8% en Datacenters**, el **4,5% frente comercial** y **0,7% en oficinas**.

El combustible es otra fuente de energía utilizada y sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica se interrumpe o no se provee. En 2023, el consumo fue de **1,1 millones de litros de Gasóleo/Diesel**, es decir una reducción del 2% con respecto a 2022, que equivalen a más de **25 mil litros**. Esto se proporcionó gracias a la implementación de equipos con mayor eficiencia y a los controles de consumo de Gasóleo/Diesel de los aliados y proveedores en el suministro a la red a nivel nacional.

	Consumo Total de Combustible Gasóleo/ Diésel (Litros)
2022	1.224.502
2023	<b>1.198.616</b>

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 y mejorando la gestión de flotas mediante la utilización de soluciones de M2M. El consumo en 2023 fue el 5% menos respecto al 2022.

**Consumo Total de Combustible Gasóleo/ Diesel Flotas (Litros)**

2020	133.052
2021	165.258
2022	209.700
2023	<b>199.833</b>



● **Intensidad energética**

En 2023 la intensidad energética por unidad de tráfico fue de **34,8 MWh/Pb** reflejando el compromiso de la Compañía en la reducción de energía garantizando el despliegue de la red a nivel nacional.

# Emisiones

- GRI Contenidos 305-1, 305-2, 305-5

Basado en un análisis anual del consumo de energía, el cálculo de la huella de carbono de todas las operaciones del Grupo Telefónica se realiza de acuerdo con la metodología GHG Protocol aplicada a los alcances 1 y 2. Para realizar el cálculo del indicador se utilizó como escenario 1.5°C del Acuerdo de París y línea base de cálculo el resultado de los consumos del año 2015 para diferentes aspectos como energía, combustibles y gases refrigerantes entre otros. Los gases incluidos en el cálculo son CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC.

Para realizar el cálculo se han tomado como referencia los factores de emisión establecidos para Colombia por la Unidad de Planeación Minero-Energética UPME año a año. Es importante resaltar que en el año 2023 se modificó el factor de emisión de CO<sub>2</sub> de electricidad para Colombia pasando de 126 grCO<sub>2</sub>eq/ KWh a 112 grCO<sub>2</sub>eq/ KWh.

La Compañía 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.



Las emisiones de Alcance 1 y 2 en 2023 fueron de 15.699 Toneladas. Gracias a la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética **la Compañía ha disminuido en un 71% las emisiones de carbono desde 2015** – año desde el cual se empezó a calcular el inventario de huella de carbono y se establecieron los compromisos de acción climática – es decir, ha evitado la emisión de más de 38.661 toneladas de CO<sub>2</sub>.



De igual manera, la empresa sigue impulsando el modelo de consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, que en 2023 llegó al **88,9%** sobre consumo en los sitios propios; y a **83%** sobre el consumo total de energía eléctrica de toda la operación, incluido sitios de terceros.

● Esta es la evolución de las emisiones anuales de Alcance 1 y 2:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CO <sub>2</sub> emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689	14.101	11.040	<b>10.141</b>
CO <sub>2</sub> emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.314	20.971	6.846	<b>5.558</b>
<b>CO<sup>2</sup> Totales -Toneladas-</b>	<b>54.360</b>	<b>53.970</b>	<b>52.967</b>	<b>50.524</b>	<b>30.566</b>	<b>28.003</b>	<b>35.072</b>	<b>17.886</b>	<b>15.699</b>



# Agua

• GRI Contenido 303-5

La Compañía cuenta con un programa de gestión eficiente de los recursos el cual busca llevar un control de las fugas, de los consumos y buenas prácticas de ahorro, así como fomentar una cultura de uso eficiente del recurso, en todo caso el consumo de agua no es significativo, ni material para la operación de la Compañía.

En 2023 el consumo de agua a nivel nacional fue de 158.378 metros cúbicos, los cuales se utilizaron para el consumo de agua doméstico y proviene directamente del sistema de acueducto municipal. Se presentó una reducción significativa del 0,3% en el consumo de agua en la Compañía con respecto a 2022. Esta reducción se debe a las acciones emprendidas por el área administrativa en la detección y control temprana de fugas, la cancelación de cuentas, el proyecto captación de aguas lluvias, así como, la participación de los colaboradores en las campañas de conciencia ambiental. No se ha determinado el consumo de agua para zonas con estrés hídrico en Colombia.

## Consumo Agua (M<sup>3</sup>)

Consumo agua sitios operativos, administrativos y comerciales

2022 **158.800**

2023 **158.378**

La medida del consumo de agua proviene directamente de las facturas de las empresas de acueducto que cuenta con un sistema de medición a través de contadores en cada uno de los sitios de Movistar a nivel nacional, para este caso se estima el 14,7% del consumo total dado que la facturación se encuentra en proceso de generación por parte de la empresa de servicios públicos. Así mismo, se descuenta el consumo de agua de empresas terceras ubicadas en las instalaciones.

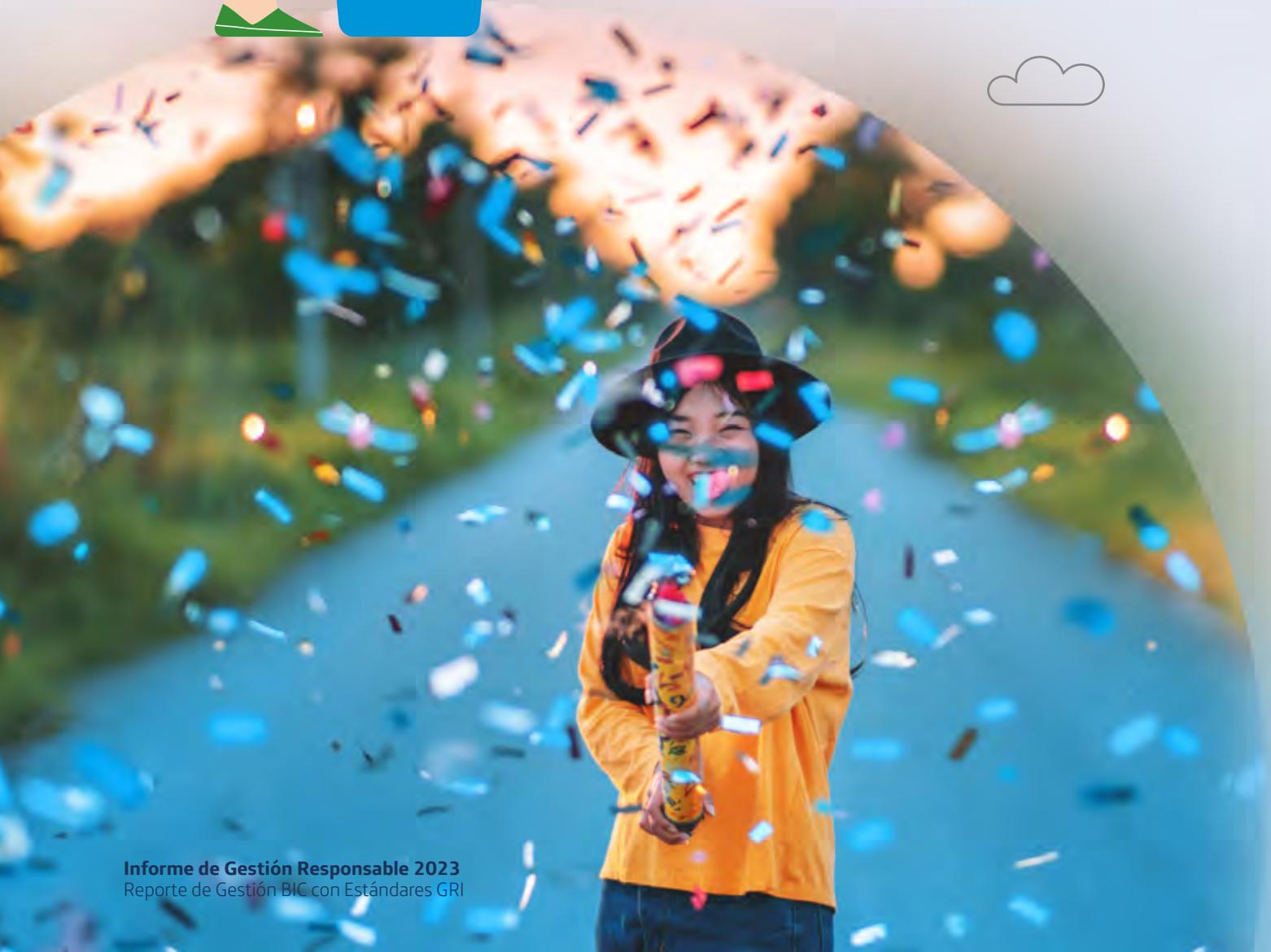


## Gestión de Residuos

- GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Las redes de telecomunicaciones requieren mantenimientos preventivos y correctivos y esto genera residuos asimilables a urbanos, de manejo especial (RAEE – escombros) y peligrosos debido al uso de diferentes insumos como filtros, baterías, aceites, gases refrigerantes, pinturas, luminarias, repuestos, fibra, aparatos eléctricos y electrónicos, entre otros. Para estas actividades se han definido diferentes controles operacionales y se gestionan los residuos de acuerdo con las normas ambientales aplicables.

En 2023 se gestionaron 5.717 toneladas de residuos, provenientes en su mayoría de la operación y mantenimientos de la red, los sistemas de respaldo eléctrico y obras para el despliegue de infraestructura. El 99,1% de los residuos son No Peligrosos y el 0,9% de los residuos son Peligrosos y por las características de éstos no se reincorporan en la operación, pero si se usan como materia prima para otros procesos productivos.



Tipo de residuo	RESIDUO	UNIDAD	2022	2023
 <b>NO PELIGROSOS</b>	Papel y Cartón	Toneladas	13	83
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	Toneladas	1.029	4.546
	RAEE Operaciones y Oficinas	Toneladas	94	108
	Teléfonos Móviles de Clientes	Toneladas	9	5
	RAEE Clientes (excepto celulares)	Toneladas	34	82
	Otros residuos no peligrosos (demolición y construcciones)	Toneladas	20	840
 <b>PELIGROSOS</b>	Fluorescentes	Toneladas	1	1
	Baterías	Toneladas	50	15
	Otros residuos peligrosos	Toneladas	15	8
	Aceites Usados	Toneladas	16	12
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	Toneladas	2	16
	RAEE Operaciones y oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	Toneladas	0,3	0
	<b>TOTAL (Toneladas)</b>			<b>1.282</b>

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. No se realiza gestión de los residuos dentro de las instalaciones de la Compañía, todos se tratan a través de estos gestores autorizados en sus respectivas plantas.

Para realizar el control de los residuos generados se han definido mesas de trabajo especializadas a fin de realizar seguimiento mensual a la generación y disposición adecuada de los residuos por parte de los Aliados, teniendo en cuenta el tipo de residuo generado, la disposición adecuada, los gestores utilizados y el tipo de tratamiento, siempre garantizando que dicha gestión se de en el marco

de la regulación y la implementación de controles operacionales adecuados. Así se garantiza el control y trazabilidad de la información sobre el proceso desde la generación hasta la disposición final de los residuos.

La Empresa utiliza la herramienta GreTel para realizar el control de datos de los residuos generados a nivel nacional, la cual permite el cargue de la información por cada uno de los grupos de residuos definidos y generados en la organización, a su vez esta plataforma recibe el cargue de la información de los residuos gestionados por los Aliados o diferentes áreas de la Compañía. En relación con los residuos peligrosos, Movistar garantiza el respectivo informe anual ante la autoridad ambiental competente.



## Impulso de la Economía Circular

La Compañía ha establecido diferentes mecanismos de circularidad de los residuos como lo es el remozamiento de equipos módems y decos devueltos por los clientes, por lo cual estos dejan de ser residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y vuelven a ingresar al ciclo de vida del servicio de banda ancha. En 2023 se reusaron gracias a este mecanismo 399.021 equipos, equivalente a 199 toneladas.

A su vez, se han optimizado los mantenimientos preventivos y correctivos en la Compañía disminuyendo la frecuencia de los mismos y los residuos, comprando equipos más eficientes, libres de mantenimiento y con una vida útil más. La Compañía cuenta con un gestor especializado para el manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a fin de que se puedan recuperar la mayoría de los componentes electrónicos y se utilicen para otros procesos productivos fuera de la organización.



Otra de las medidas de circularidad implementada por la Compañía es el repliegue del retal de cobre a nivel nacional que permite reutilizar el cobre para diferentes procesos productivos, disminuir los pasivos ambientales y generar ingresos no operacionales por su venta, a cierre de 2023 se han replegado 4.422 toneladas.

**En 2023 el 98,7% de los residuos se reciclaron. —**

Mientras que un 1,3% tuvieron otros tratamientos como vertederos e incineración y depósito en celdas de seguridad, cuando existen limitaciones de acceso a la zona o por las características del residuo.



		Disposición Final			
Tipo de residuo	RESIDUO	Reciclaje	Vertedero e Incineración	Otros, Ej. Celdas	Total general
 <b>NO PELIGROSOS</b>	Papel y Cartón	83	0	0	83
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	4.508	0	38	4.546
	RAEE Operaciones y Oficinas	108	0	0	108
	Teléfonos Móviles de Clientes	5	0	0	5
	RAEE Clientes (excepto celulares)	82	0	0	82
	Otros residuos no peligrosos (demolición y construcciones)	814	17	9	840
	<b>TOTAL</b>		<b>5.600</b>	<b>17</b>	<b>47</b>
 <b>PELIGROSOS</b>	Fluorescentes	1	0	0	1
	Baterías	15	0	0	15
	Otros residuos peligrosos	1	1	6	8
	Aceites Usados	9	2	1	12
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	16	0	0	16
	RAEE Operaciones y oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5.642</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>5.717</b>
<b>% TIPO DE TRATAMIENTO</b>		<b>98,7</b>	<b>0,3</b>	<b>1,0</b>	<b>100</b>

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 estos.

# Movilidad Sostenible

Movistar, fiel a su compromiso con la responsabilidad ambiental, ha llevado a cabo diversas iniciativas a lo largo de 2023. Estas acciones no solo han fortalecido la gestión ambiental positiva, sino que también han contribuido de manera significativa al bienestar de la comunidad y al impulso del desarrollo sostenible:

- **Acceso gratuito a servicios de mantenimiento de bicicletas y patinetas con las que se movilizan al trabajo** contribuyendo así a la reducción de la huella de carbono. Esta iniciativa no solo respalda la salud física de los colaboradores, sino que también fortalece su estabilidad económica.
- En seis jornadas de carreras estáticas, más de 90 entusiastas del ciclismo no solo desafiaron su resistencia física, sino que también ampliaron su conocimiento sobre su portafolio de productos y servicios Planeta Movistar. Esta combinación única de ejercicio y aprendizaje refleja la creatividad y dinamismo.
- Se ha brindado capacitación en seguridad vial y clases de mecánica básica a más de 200 colaboradores, abordando temas clave como el uso adecuado de la bicicleta y la importancia de los elementos de protección. Estas iniciativas refuerzan el compromiso con la seguridad y el bienestar, promoviendo así una movilidad más saludable y sostenible.
- A través de la iniciativa de carro compartido, se ha logrado que se publiquen más de 4.300 rutas en carro y moto, conectando así más de 1.400 viajes. Este beneficio es especialmente significativo, ya que el 33% de los colaboradores experimentaron trayectos más seguros y eficientes.
- Se organizó un ciclopaseo de 30 km en ciclo vía, fomentando el uso de la bicicleta como un medio de transporte amigable con el medio ambiente. Esta iniciativa incentivó a 50 colaboradores a adoptar la bicicleta como parte de su estilo de vida.
- Mediante la iniciativa "Movistar en Bici" y el programa de bicicletas y patinetas compartidas, se ha logrado involucrar a más de 800 usuarios que utilizan bicicletas propias o compartidas, generando más de 21 mil viajes. Estos usuarios han recorrido un total de 277 mil kilómetros, resultando en una reducción de la huella de carbono de la Compañía en 69 toneladas. Este impacto positivo equivale a salvar más de 3 mil árboles y ha generado ahorros para los empleados por un valor superior a los 500 millones de pesos durante el año 2023.
- Se desarrollaron programas de seguridad vial con la Gobernación de Cundinamarca entregando chalecos reflectivos para visibilidad en las vías de Cundinamarca.



# Digitalización verde: Sello Eco Smart

Movistar está comprometida con lograr un mundo donde la tecnología contribuya a proteger el planeta, por ello tiene foco en la digitalización, la cual juega un papel determinante en la des carbonización y la transición verde. Por ello al Compañía apuesta por:

- Impulsar la digitalización y la conectividad como palancas clave que ayudan a sus clientes a desarrollar su actividad de una forma más eficiente y sostenible. Las soluciones digitales de Telefónica permiten optimizar el consumo de recursos como la energía y el agua, mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire en ciudades, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> o fomentar la economía circular.
- Reducir el impacto ambiental de sus redes: la conectividad es la base sobre la que se sustenta su negocio y, por eso, trabaja para que su red sea baja en emisiones y la más eficiente del sector.

Con el propósito de aportar a la descarbonización del sector productivo en 2023 la Compañía implementó y lanzó en Colombia el Sello Eco Smart, como una de las medidas encaminadas a cumplir el propósito de evitar la emisión de Gases Efecto Invernadero mediante el despliegue de servicios digitales y de conectividad en los clientes. Este Sello muestra visualmente los beneficios ambientales que generan una selección de productos y servicios digitales de Movistar Empresas con el objetivo de que los clientes puedan identificar rápidamente cómo están contribuyendo a proteger el entorno al implantarlos. **El sello dispone de 4 iconos que representan diferentes beneficios ambientales:**



| Ahorro energético

| Economía Circular

| Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

| Reducción del consumo de agua

Estas soluciones se dirigen a empresas de diferentes tamaños y sectores clave – turismo, industria, logística y distribución, retail o banca –. Basados en una red renovable y baja en emisiones, los servicios Eco Smart de cloud, IoT, big data e Inteligencia Artificial reducen el consumo de energía, emisiones de CO<sub>2</sub> y agua, y potencian la economía circular.

Para darle una mayor relevancia y reconocimiento el Sello ha sido verificado externamente por la Asociación Española de Normalización y Certificación- AENOR, que ha comprobado que cada solución impulsa objetivamente una mejora directa y significativa en la actividad o proceso del cliente o en los usuarios de este cliente que utiliza una solución o servicio.

Actualmente, el 37% del portafolio de soluciones digitales del Movistar Empresas en Colombia han sido verificadas y cuentan con el sello Eco Smart; se destacan entre otras Luca Transit, Gestión Vehicular Inteligente, Conectividad Gestionada KITE, Hosting, Virtual Data Center, Puesto de Trabajo Integral (PDTI), etc. La empresa puso a disposición de los grupos de interés una página web con más información en: [www.movistar.com.co/empresas/servicios-ecosmart](http://www.movistar.com.co/empresas/servicios-ecosmart)



## IOT y Big Data

Para definir nuevas rutas, brindar información sobre horarios y usos de los diferentes sistemas de transporte.

## Luca Transit Gestión Vehicular Inteligente



## Cloud y Cyber

Smart Lighting y Smart Meter para el uso más eficiente de los recursos Seguridad digital.

## Industria Conectada KITE (SIM) Hosting



## Soluciones Integrales

Puestos de trabajo integrales

## Evaluación ambiental de proveedores



Dentro de la priorización realizada para los proveedores y contratistas en relación con temas ambientales se han definido diferentes parámetros de seguimiento y verificación de acuerdo con los servicios que prestan a Movistar asociados al ciclo de vida de la organización, mas no discriminados por aspectos ambientales significativos.

## Auditorías y Formaciones Ambientales

- GRI Contenidos 404-1, 404-2



En 2023 la Compañía llevó a cabo 18 auditorías: internas y aseguramientos, equivalente a 70,5 jornadas de auditoría, con el fin de identificar las mejoras oportunas al Sistema de Gestión, garantizando la planificación de acciones y las estrategias encaminadas en solventar las desviaciones identificadas.

Movistar cuenta con un programa de formación con el fin de fortalecer el conocimiento y capacitación en asuntos ambientales de los colaboradores y aliados. En 2023 se realizaron 831 sesiones equivalentes a 3.472 horas de formación en temas ambientales como: Gestión Medio Ambiental de Telefónica, Norma ISO 14001:2015, refuerzo de los controles operacionales definidos en la Compañía, soluciones para la transición verde, mercado voluntario de carbono, gestión y clasificación de residuos, reporte y seguimiento en Gretel para aliados bucle, preparación y respuesta ante emergencias, formación ambiental para auditores, entre otros.

También la ESG Academy, se lanzó como un espacio global para formar y promover la cultura de sostenibilidad en la Compañía disponibles a todos los colaboradores que incluye formaciones ambientales como Eco Smart, Eco Rating, Taxonomía, economía circular y cambio climático, etc.

Además, la Compañía pone a disposición de sus colaboradores un sitio corporativo (intranet) donde se puede consultar información ambiental como: la Política Ambiental, los programas de gestión, indicadores, objetivos, resultados del desempeño ambiental, tips, aspectos e impactos ambientales, entre otros.



## Principio de precaución

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

## Cumplimiento Normativo

- GRI Contenido 419-1

**Durante el 2023, la Compañía no recibió ninguna multa o sanción relacionada con el incumplimiento o infracción al régimen ambiental colombiano. —**



# Gestión Social

S – Ayudar a la sociedad a prosperar

## Conectividad para el crecimiento digital

- GRI Contenidos 2-6, 3-3

El 2023 fue un año desafiante en materia social, política y ambiental, variables que impactan de manera contundente a las variables económicas. No obstante, fue un año en el que se la Compañía se enfocó en identificar las oportunidades y mejores formas de adaptarse a estos efectos y salir reforzadas de estas situaciones, reinventarse y encontrar **nuevos modelos de crecimiento**: encaminar las acciones para la construcción de sociedades más inclusivas y sostenibles.

La digitalización es un factor clave para hacer posible el crecimiento. El compromiso de la Compañía es poner la tecnología al servicio de las personas acompañada de una transformación del talento local, que no sólo permite mejorar los niveles de productividad del país, sino ofrecer alternativas innovadoras para que las personas puedan potenciar el talento aun en épocas de crisis. Sin dejar de lado la protección del planeta, reduciendo el impacto ambiental y ofreciendo a los clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.

El ecosistema digital tiene el gran desafío de trabajar por un país más conectado, más equitativo e incluyente, palancas que impulsarán la competitividad, el bienestar y el desarrollo

sostenible. Por ello, uno de los principales objetivos de la Compañía es impulsar la modernización y ampliación de cobertura tecnológica de la redes de telecomunicaciones para conectar a los no conectados y seguir desarrollando productos y servicios que mejoren los modelos de productividad y eficiencia empresarial, como lo reconocen hoy los más de **282 mil empresas clientes del segmento B2B, de las cuales 67 mil implementan soluciones digitales** Movistar Empresas.

El 2023 fue un año retador para la operación pues la superconectividad y el alto tráfico generado que las redes se saturan. Por otro lado, los efectos climáticos siguen afectando el territorio nacional lo que conlleva la ampliación de los tiempos de recuperación de fallas, esto sumado a la dificultad en algunas regiones con el fluido de energía eléctrica y el incremento de robos sobre la infraestructura, generó presiones sobre la estabilidad de la red que se solventaron con éxito manteniendo una disponibilidad promedio superior al **99,92% en toda la red. 99,97% en línea básica**, mientras que para Banda Ancha y Fibra óptica en la planta interna se obtuvo una disponibilidad del **99,99% y en la red de acceso móvil 99,86%** medido con los parámetros de la regulación vigente.



## Fibra Movistar

- GRI Contenidos 2-6, 2-7, 2-8, 405-1

El 2023 fue el año de consolidación de la Fibra Movistar tecnología que es fundamental para el crecimiento digital del país. No obstante, pese a los grandes esfuerzos de Compañía es necesario que se flexibilice la regulación impartiendo menores cargas al despliegue, fomentando nuevos modelos de despliegue, y priorizando la negociación sobre la compartición, que permita dar un salto en conectividad en los próximos años.

En 2023, Telefónica Colombia y la firma de inversión KKR, luego de recibir las autorizaciones regulatorias correspondientes, realizaron el cierre de la transacción en virtud de la cual se constituye una sociedad independiente para encargarse de desplegar la red de fibra óptica neutral al hogar (FTTH) más grande de Colombia, de la cual podrán beneficiarse todos los operadores del mercado.

En cuanto a la actividad comercial, Movistar se posicionó a través de la campaña “**Somos Fans de lo que haces**”, la cual apalancó el crecimiento de clientes, especialmente del servicio de fibra, cerrando el 2023 con más de **1,2 millones** de clientes que cuentan con esta tecnología. Esto posiciona a Movistar como el único operador que creció en Market Share de Fija. La competencia se evidencia principalmente en la mayor velocidad de Internet para satisfacer la vertiginosa demanda de datos de hogares y empresas. Ofreciendo velocidades de entrada de **500 megas** y velocidad máxima de **900 Megas**. Estas cifras son superiores a las de todos los demás operadores en Colombia. En la estrategia de seguir potencializando la fibra y sus beneficios, la Compañía extendió los beneficios de más velocidad a los clientes pospago con el segmento de Movistar Total (Fibra + Pospago) entregando beneficios de más velocidad, más datos y todo el programa Black a disposición de los clientes Movistar.



El despliegue de FTTH es el motor de crecimiento de Movistar y, de lejos, la mejor tecnología que está disponible en el mercado. Durante el 2023 y gracias a las alianzas, la Compañía asumió el reto de lograr uno de los mayores despliegues de red en fibra óptica en Colombia, logrando 4,9 millones de hogares pasados en 69 localidades, lo que ubica a Movistar como la Compañía con el mayor despliegue en el país.

Con este plan de expansión de la red de fibra óptica, fue posible aportar al desarrollo del país gracias a la generación de más de 5300 empleos, haciendo posible construir la red bajo conceptos de sostenibilidad, equidad, empleabilidad e inclusión social.

Así mismo, en 2023 se continuó la estrategia de posicionamiento de Fibra mediante la realización de lanzamientos regionales con el fin de presentar los avances en materia de conectividad y la contribución de esta tecnología al desarrollo del país, siendo relevante por las implicaciones sociales, económicas y ambientales que genera.



## Mujeres en Red

- GRI Contenidos 2-8, 405-1

Al cierre del año 2023, el número de mujeres en la plantilla técnica de terceros aumentó a más de 670. Para la implementación de este Programa, se cuenta con el apoyo de nueve aliados o empresas contratistas.



El programa Mujeres en Red se ha posicionado como una iniciativa referente en materia de empleabilidad y equidad y ha sido reconocida por diversos entes:

Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible en el ODS 5 (Equidad de Género) en la versión 022 y de forma consecutiva en 2023. El Pacto Global de las Naciones Unidas y la Cámara de Comercio de Bogotá otorgaron este premio. Finalistas Premio Andesco a la Sostenibilidad 2023: categoría Entorno Laboral. Participación especial en el Congreso de Enfoque Diferencial e Interseccional de La Comisión Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo Sector Telecomunicaciones -organizado por el Ministerio del Trabajo.

Además, en 2023 por primera vez, se llevó a cabo el Evento Anual Aliados por la Equidad para reconocer el trabajo de las **“Mujeres en Red”, “Los Técnicos Aliados de la Diversidad” y “Las empresas contratistas aliadas de la equidad”**. \_\_\_

## Gestión de la red y servicios Móviles

En lo referente a móvil y despliegue 4G, en el año 2023 se desplegaron más de **550 soluciones** entre portadoras y sitios nuevos. De igual forma, se implementaron 64 soluciones Indoor para clientes de alto valor y se hizo la modernización de la red a más de 1800 sitios; todo esto permitió mejorar la capacidad y cobertura en más de 400 municipios de Colombia, pero también robustecer la red con el fin que soporte el incremento de tráfico móvil que estuvo cercano al 30%.

En cuanto a la actividad comercial, en 2023 se vivió una agitada dinámica en el mercado, dado principalmente por cambios regulatorios enfocados en los procesos de portabilidad y novedades de oferta entre los operadores móviles del mercado. No obstante, se continuó posicionando la oferta postpago con acciones tácticas segmentadas que fortalecieron la propuesta de valor, como por ejemplo lo fue el lanzamiento al mercado de una alianza única de los nuevos planes IlimiDatos con **Disney+ y Star+ incluidos sin costo adicional**. Los clientes han disfrutado lo mejor del entretenimiento con las plataformas de video que son tendencia global. Al cierre del 2023 se activaron **49.322 clientes** en estos planes y aproximadamente **19.184 personas** activaron su beneficio de **Combo+ incluido**.

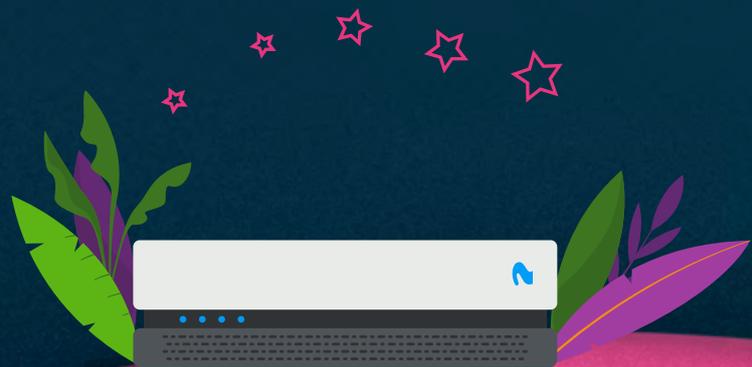
Así mismo, se mantienen atributos diferenciales para los clientes en la oferta Postpago como ElegiApps para elegir las Apps favoritas del plan y navegar libremente; Pasa Gigas para pasar y pedir gigas con otros postpago Movistar y Roaming Datos para usar las gigas del plan hasta en 61 países.

Todo esto sumado a los beneficios que reciben los clientes Movistar Total con hasta **50% más** de gigas de forma permanente en el plan, beneficios preferenciales como preventas en el Movistar Arena, grandes aliados estratégicos y atención preferencial por tener productos fijos y móviles.

## Prepago

En el segmento prepago, la Compañía continuó enfocando la gestión en mejorar las condiciones de conectividad de los usuarios, ofreciendo elementos diferenciales dentro de los paquetes, como acceso ilimitado a aplicaciones de alta demanda, minutos ilimitados a cualquier operador, durante la vigencia del paquete y minutos de larga distancia, como beneficio adicional para, entre otros grupos, población migrante.

La modalidad prepago, permite ampliar significativamente el alcance de los servicios Movistar a población no bancarizada, usos incidentales o simplemente, aquellos que prefieren esta modalidad de acceso. Para ellos, la Compañía diseñó ofertas diferenciales que fomentan la conectividad, premiando la compra de paquetes de datos, voz o ambos, a través de portales y dinámicas digitales. En la última parte del año, la Compañía lanzó el concepto "Prepago Pro" junto con una mejora de la experiencia digital de sus clientes, lo cual incentiva la adopción de nuevos medios para comprar sus paquetes y recargas, como billeteras móviles y la propia web y app.



## Soluciones Digitales para empresas

Movistar se ha transformado hacia una compañía tecnológica y resultado de esto es que hoy cuenta con un portafolio de soluciones en cuatro verticales: Big Data; Internet de las Cosas; Seguridad Digital y Cloud, que son servicios a la medida para grandes corporaciones empresas y pymes. En 2023 más de **67 mil empresas contaba con por lo menos un servicio digital Movistar:**



### IoT

- Conectividad IoT Legacy
- Conectividad Gestionada Kite
- Gestión vehicular
- Geogestión
- Empresa en línea
- Industria conectada
- Industry IoT Networks
- Equipos IoT



### Cloud

- FlexWAN
- Azure
- AWS
- VDC- Virtual Data Center
- Office 365
- Google Workspace
- Webex Calling
- Team Talk - comunicación instantánea Push To Talk



### Advertising

- Mensajería Empresarial (MEPE)
- Datos Patrocinados
- Campañas Inteligentes
- Omnicanalidad (Sendit, One Inbox)



### Big Data

- Smart Steps: Luca Transit, Luca Store, Luca Turismo
- Smart Digits: Luca ATP, Luca Match, Luca Scoring, Movistar Verify
- Luca consumo
- ROBIM- automatización robótica de los procesos de negocio.
- IDOC3- orientación médica virtual
- Servicios de consultoría y analítica



### Ciberseguridad

- Protección Multidispositivo- Licencia de protección Endpoint en PC y Equipos Móviles
- Escudo Anti DDoS
- Seguridad Gestionada
- SIEMaaS: Plataforma de Monitoreo y Alerta Temprana
- Security Edge
- Email Protection
- Tráfico Seguro
- Next Defense: gestión de vulnerabilidades y riesgos SOC.
- SMDM: Sistema remoto de restricción y administración de dispositivos



●  
Grandes hitos del segmento empresas



**Aumento de capacidad de Mitigación Anti DDoS:**

Incrementamos en 10 GB la capacidad, para ampliar el rango de mitigación de ataques distribuidos de denegación de servicios. El escudo actualmente soporta a la Policía Nacional, Ecopetrol y al Acueducto de Bogotá.



**Lanzamiento del servicio Security Edge:**

Se realizó el lanzamiento del Servicio Security Edge en apoyo con TCCT y Producto Hispam, donde por medio de capacitaciones comerciales, preventas y projects se presentó los servicios que ofrece la plataforma destinado a proporcionar seguridad en el perímetro del negocio, donde la nube y el trabajo desde cualquier lugar y dispositivo han supuesto una transformación radical, permitiendo al cliente tanto delegar la gestión de la protección de la navegación web y el acceso a sus aplicaciones corporativas, así como la gestión de incidentes de seguridad en un equipo experto (SOC), permitiéndole hacer foco en aquellas tareas de mayor valor para el núcleo de su negocio.



# Innovación

La Compañía ve la innovación como **palanca de transformación** y se orienta por tres focos:

1. Más o nuevos ingresos por medio de mejora en los procesos, nuevos productos y/o servicios.
2. Espacios para la innovación que permitan la motivación del talento, además de la retención del mismo.
3. Espacios de relacionamiento con aliados en diversos frentes para el fortalecimiento del ecosistema con creación y solución de retos que aporten al desarrollo sostenible. Además de la construcción de espacios para el aprendizaje.

En este marco, **Wayra**, es el brazo de inversión, innovación y apoyo al emprendimiento de Telefónica Movistar en Hispanoamérica y para 2023 las cifras de startups fueron las siguientes:

28 Startups colombianas en portafolio **Wayra Hispam**

De 27 Startups Wayra trabajando con Telefónica Colombia, 17 son portafolio **Hispam y 10 son Locales**

Adicionalmente, Wayra es Managing Partner en Corporate Impact Venturing Latin America & the Caribbean (CIV LAC), iniciativa desarrollada por BID Lab y BID Invest, que busca conectar a grandes empresas y organizaciones latinoamericanas, con emprendimientos tecnológicos (startups) que cuenten con soluciones a problemáticas transversales de la Región, como la inclusión social, educación, apoyo a las **MiPymes**

y protección del medioambiente. **Telefónica participa como empresa miembro.**

Movistar se ubicó en el primer lugar del sector de telecomunicaciones del ranking de innovación abierta de Connect y 100 open startups como empresa que más impulsa la colaboración y la innovación empresarial en el país.



# Agilidad y Transformación Digital

• GRI Contenido 404-2

La Agilidad define la forma de trabajo de Telefónica Movistar y ayuda a acelerar los resultados para garantizar la entrega de valor al negocio con una visión digital y de cara al cliente. Hoy, hace parte del ADN de Compañía, pues hoy son más de **1200 personas** trabajando bajo estructuras ágiles, distribuidas en **15 Trenes y 8 COEs** (Centros de Excelencia), y a su vez más de 500 personas trabajando bajo el modelo de gestión Business As Usual (BAU) que toma las mejores prácticas y premisas ágiles distribuidos en **17 unidades BAU** a lo largo de la organización.

Durante el 2023 la Compañía elevó el compromiso de fortalecer el Mindset Ágil y Digital, lo que ha permitido direccionar el plan estratégico conforme la línea de transformación de la organización. En línea con ello, promover la creación de ecosistemas digitales y automatización de procesos para la disminución de tareas operativas, a través de marcos metodológicos que impriman mayor motivación y reto ha permitido entregas de valor continuas y tangibles maximizando la experiencia de sus clientes. Este ejercicio ha aterrizado en eventos como por ejemplo los Summit de Transformación Digital, Taller Digital Minds para SMS y POs, Talleres aplicados de innovación con **Wayra y Cursos de Power Bi y Power Apps** (entorno Power Platform) al alcance de todos los colaboradores; como también, creación de la comunidad de Transformación Digital y la Comunidad de Data & analítica. Todo esto ha permitido incrementar el Mindset de más de **1000 colaboradores**, con nuevas habilidades digitales y aumentar el backlog de iniciativas para soluciones digitales, haciendo parte de la cultura de los colaboradores el apoyarse en el equipo de Transformación como ese gran habilitador.

La Compañía continuó siendo referentes en el mercado Telco y la región en Agilidad Empresarial y esto se ve reflejado en el crecimiento del Índice de Madurez Ágil (IMA), y con mejoras significativas en el Índice de Madurez Digital (IMD), logrando un aumento de **3,66 (2022) a 3,86/5 al cierre del 2023, y de 6,04 (2022) a un 6.40/10**, respectivamente.

Dichos resultados basados en diferentes dimensiones que se han implementado como la habilitación

de espacios de innovación y fortalecimiento de laboratorios para tal fin, que han explorado retos con propuestas distintas a las que no se imaginaban; la formación a roles ágiles (SM, POs y TLs) entregando herramientas y conocimientos para lograr una mayor madurez en el mindset; la puesta en marcha de nuevas metodologías para atender retos que la misma situación macroeconómica planteaba; la aproximación al liderazgo desde nuevos estilos y forma de crear equipos, la continua formación y acompañamiento a equipos en habilidades estratégicas, tácticas y blandas. Sumado a esto, una constante inspección y adaptación del diseño en las estructuras ágiles, permitiendo flexibilidad en la creación y determinación de equipos para trabajar en los focos como organización que durante este año fueron caja y rentabilidad, y una mayor captura de eficiencias a partir de **OKRs** compartidos entre trenes y COEs.

La importancia de mantener la Compañía en una constante medición para la madurez sobre la evolución en la Agilidad ha llevado a que los equipos reconozcan cada vez más el valor de implementar mediciones de **T2M**, productividad y/o calidad para maximizar su impacto en el negocio, simplificar procesos y acelerar la toma de decisiones; ya el 100% de las Unidades Ágiles vienen retándose a agilizar un proceso crítico por trimestre por medio de OKRs de velocidad. Se han agilizado 30 procesos críticos de negocio y esto lleva a la Compañía a obtener mejoras que permiten un mayor cumplimiento de la promesa cliente. Además, se han explorado, proyectos que tengan mayor impacto financiero: en ingresos, caja, costos y OIBDA, apalancado en un análisis de beneficios y aplicando el marco de Digitalización sustentable, para un total de capturas de **36.295 millones** de pesos gracias a procesos mucho más automáticos.

Movistar está convencida que su modelo operativo Ágil ha llegado a grandes resultados gracias al apoyo e impulso desde los líderes quienes llevan la transformación a través de la apertura, promoción y el compromiso personal. Esto se ha visto respaldado por un Modelo de Liderazgo Ágil del cual el mismo Comité Directivo ha hecho parte y le apuesta para la evolución a un liderazgo extraordinario.

# Gestión del Talento Humano

- GRI Contenidos 2-7, 2-8

Con las personas en el centro de la estrategia, la Compañía está convencida de que maximizar el potencial de los empleados(as) y aumentar su motivación son los habilitadores del cambio y del crecimiento sostenible. Su entusiasmo y compromiso con el propósito y con los valores de Telefónica es clave para lograr los objetivos.

En 2023 la Compañía continuó siendo un actor relevante de empleabilidad en el país. En las seis regiones (Administración central, Bogotá, Caribe, Noroccidente, Oriente y Sur) se contó con el compromiso de **4.950 empleados(as), 46% mujeres y 54% hombres.**

Es importante tener en cuenta que para todos los datos de este capítulo se tomó como cierre la plantilla de la Compañía a 31 de diciembre de 2023. No incluye la Nómina de la Fundación Telefónica, ni empleos temporales. Los indicadores de ingresos y rotación no incluyen posiciones temporales, ni becarios.



## Empleados(as) por tipo de contrato y género

Tipo contrato	MUJERES		HOMBRES		Total general	
Indefinido	2.167	43,8%	2.575	52,0%	4.742	95,8%
Temporal		0,0%		0,0%	0	0,0%
Aprendizaje	102	2,1%	85	1,7%	187	3,8%
Fijo	10	0,2%	11	0,2%	21	0,4%
<b>Total general</b>	<b>2.279</b>	<b>46%</b>	<b>2.671</b>	<b>54%</b>	<b>4.950</b>	<b>100%</b>

\*No incluye Nómina Fundación

## Empleados por tipo de contrato y región

Tipo contrato	Administración central		Bogota		Caribe		Noroccidente		Oriente		Sur		Total general	
Indefinido	2.339	47,3%	564	11,4%	427	8,6%	485	9,8%	408	8,2%	519	10,5%	4.742	95,8%
Temporal		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	0	0,0%
Aprendizaje	116	2,3%	7	0,1%	13	0,3%	22	0,4%	13	0,3%	16	0,3%	187	3,8%
Fijo	20	0,4%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%	21	0,4%
<b>Total general</b>	<b>2.475</b>	<b>50%</b>	<b>571</b>	<b>11,5%</b>	<b>440</b>	<b>8,9%</b>	<b>507</b>	<b>10,2%</b>	<b>421</b>	<b>8,5%</b>	<b>536</b>	<b>10,8%</b>	<b>4.950</b>	<b>100%</b>

## Contrataciones y rotación

- GRI Contenido 401-1

El número total y tasa de nuevas contrataciones y Rotación de empleados(as) durante 2023, por grupo de edad, sexo y región.

Regional		MUJERES							
	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL		
Administración Central	106	51,0%	47	6,0%	6	6,7%	159	14,7%	
Bogotá	19	40,4%	40	16,1%	3	25,0%	62	22,4%	
Caribe	20	55,6%	11	6,0%	0	0,0%	31	13,0%	
Noroccidente	31	55,4%	31	17,4%	2	16,7%	64	26,0%	
Oriente	11	29,7%	23	13,9%	1	20,0%	35	16,8%	
Sur	17	39,5%	28	13,6%	1	4,0%	46	16,8%	
<b>Total general</b>	<b>204</b>	<b>47,9%</b>	<b>180</b>	<b>10,4%</b>	<b>13</b>	<b>8,0%</b>	<b>397</b>	<b>17,1%</b>	

Regional		HOMBRES								Total general	
	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL				
Administración Central	118	47,4%	74	7,4%	5	2,7%	197	13,7%	356	14,1%	
Bogotá	32	58,2%	38	17,5%	0	0,0%	70	23,0%	132	22,7%	
Caribe	8	32,0%	18	11,2%	2	9,1%	28	13,5%	59	13,2%	
Noroccidente	18	43,9%	25	13,2%	0	0,0%	43	16,0%	107	20,8%	
Oriente	18	42,9%	27	16,1%	0	0,0%	45	19,1%	80	18,1%	
Sur	19	65,5%	20	10,0%	2	4,2%	41	14,8%	87	15,8%	
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>48,4%</b>	<b>202</b>	<b>10,4%</b>	<b>9</b>	<b>2,5%</b>	<b>424</b>	<b>15,5%</b>	<b>821</b>	<b>16,2%</b>	

TOTAL ÍNDICE ROTACIÓN AÑO **16,2%**

\*No incluye becarios ni temporales



## Diversidad, Equidad e Inclusión

- GRI Contenidos 404-3, 405-1, 406-1

La Compañía tiene la convicción de que las empresas son el reflejo de las personas que trabajan en ella. Por esto, la gestión de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es una palanca clave para impulsar la transformación digital y el Plan de Negocio Responsable de la Compañía.

La Compañía cuenta con un Comité de Diversidad Global "Diversity Council" y uno Local, donde se diseñan, implementan y se hace seguimiento a todas las acciones, programas e iniciativas de diversidad.

**El 54% de la plantilla empleado son hombres, mientras que un 46% son Mujeres.**

### Empleados(as) por categoría laboral

Categoría	MUJERES							
	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL	
Mando medio	106	51,0%	47	6,0%	6	6,7%	159	14,7%
Resto plantilla	19	40,4%	40	16,1%	3	25,0%	62	22,4%
<b>Total general</b>	<b>204</b>	<b>47,9%</b>	<b>180</b>	<b>10,4%</b>	<b>13</b>	<b>8,0%</b>	<b>397</b>	<b>17,1%</b>

Categorías	HOMBRES								Total general	
	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		TOTAL			
Mando medio	118	47,4%	74	7,4%	5	2,7%	197	13,7%	356	14,1%
Resto plantilla	32	58,2%	38	17,5%	0	0,0%	70	23,0%	132	22,7%
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>48,4%</b>	<b>202</b>	<b>10,4%</b>	<b>9</b>	<b>2,5%</b>	<b>424</b>	<b>15,5%</b>	<b>821</b>	<b>16,2%</b>



El Consejo de Administración del Grupo Telefónica reafirma este compromiso a través de una Política Global De Diversidad aplicable a todas las empresas que forman parte del grupo, la cual incorpora principios que garanticen la igualdad de oportunidades; la promoción de una cultura de diversidad e inclusión; un trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los aspectos de la organización y los posicionan de manera categórica en contra de cualquier conducta o práctica asociada a prejuicios por razón de, entre otros, nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

Para apalancar una cultura de diversidad, equidad e inclusión se ha desarrollado una estrategia orientada a promover a través de acciones, iniciativas, comunicaciones y espacios laborales seguros el valor igualitario de todas las personas que hacen parte de Movistar y que se fundamenta en elementos clave como Indicadores Clave de Desempeño, Diagnóstico Organizacional, Cultura Inclusiva y Marca Empleadora Diversa.

## Indicadores Clave de Desempeño

- GRI Contenido 404-3

Se establecen KPIs que permiten medir y evaluar de manera precisa el progreso en términos de inclusión, cierre de brechas y diversidad en el entorno laboral. Estos indicadores son fundamentales para obtener una visión cuantitativa y cualitativa de los esfuerzos y resultados. En 2023 se realizó el ejercicio de evaluación de desempeño aplicada a colaboradores que ingresaron a la Compañía hasta el 30 de septiembre del 2023, en el mismo se cerró con nota 3 en automático a 46 personas que pasaron a ser validadas en calibración con el Human Resources Business Partner.



Rol

Colaboradores Evaluados

Contribuidor individual  
**4.166**

**1.898**  
46%

**2.268**  
54%

Mando Medio  
**367**

**174**  
47%

**193**  
53%

PreDirectivos  
**126**

**48**  
38%

**24**  
62%

Directivos  
**10**

**10**  
42%

**14**  
58%

### ● Diagnóstico Organizacional

Se realizan diagnósticos enfocados a evaluar el estado actual de la organización en diversos frentes de diversidad, analizando su nivel de avance. Este enfoque proporciona una comprensión detallada de las áreas que requieren atención y orientan la implementación de estrategias efectivas.

### ● Cultura Inclusiva

Se implementan iniciativas centradas en fomentar un entorno laboral inclusivo, promoviendo la diversidad en todos sus aspectos. Además, se busca cultivar una cultura organizacional que valore y respete las diferencias individuales. Este enfoque no solo apunta a cambios superficiales, sino a la creación de una mentalidad colectiva de respeto y aprecio por la diversidad.

### ● Marca Empleadora Diversa

Proyectar a la Compañía como un lugar que promueve activamente la diversidad, equidad e inclusión, por lo que hay un foco en visibilizar y transmitir estas cualidades a potenciales colaboradores, consolidando así una marca empleadora como sinónimo de un entorno laboral diverso y respetuoso.

**Estos cuatro pilares estratégicos constituyen la base de las acciones en DEI, apalancando una cultura organizacional más inclusiva y equitativa con alcance en 5 frentes de trabajo:**



1.

## EQUIDAD DE GÉNERO

Iniciativas enfocadas en contribuir en el cierre de brecha y generar **espacios con igualdad entre hombres y mujeres:**

- Ejecución de un proceso de Reclutamiento y Selección con enfoque de género con métodos transparentes y libres de sesgos, dando igual oportunidad para todos los colaboradores(as). Entre las buenas prácticas y buscando generar equilibrio de género en posiciones de liderazgo se garantiza en la terna final al menos una mujer y que la publicación de vacantes esté libre de criterios discriminatorios basados en el sexo, edad, estado civil, apariencia, estatura, peso, pertenencia étnica, condición de discapacidad, entre otros.
- En 2023, se lanzó el taller **"Comunicación Consciente: Abrazando la Inclusión"**, el cual tuvo como finalidad impulsar el uso de un lenguaje inclusivo y accesible en todos los canales de comunicación de la organización, así como en la promoción de la marca. Está inspirado en el Manual de Comunicación Interna y Externa, diseñado específicamente para promover un lenguaje inclusivo y no sexista. La implementación de esta herramienta ha permitido calibrar a las personas responsables (equipos de comunicación y agencias) logrando que la comunicación de la marca sea inclusiva y atractiva para todas las personas de la Compañía.
- Con Futura, programa de liderazgo femenino, se busca impulsar el liderazgo de las mujeres dentro de la organización, logrando desarrollar diferentes competencias que les permitan asumir nuevos desafíos en posiciones de mayor nivel y responsabilidad. En Futura se brinda una capacitación en 8 módulos que permite a las participantes potenciar sus habilidades como líderes, obtener herramientas para **"romper los techos de cristal"** y prepararse para enfrentar



los retos que conlleva nuevas posiciones dentro de la organización. Talleres como: Sesgos inconscientes, Liderazgo personal, Negociación, Comunicación y Networking, entre otros, forman parte del itinerario formativo del programa.

Se han definido metas para apalancar la equidad y la promoción de liderazgo femenino en posiciones de mayor nivel. Para el cierre del 2023, la Compañía logró llegar a un **41,6% de mujeres** en posiciones directivas y cuenta con un **39,1% Mujeres** en posiciones de liderazgo en su plantilla.

- Implementación de la medición de espacios libres de acoso sexual laboral para las empresas (ELSA). Definición y puesta en marcha de un plan de trabajo estructurado enfocado para erradicar situaciones asociadas a acoso sexual. Este plan se ha realizado con el acompañamiento de Genderlab y el Banco Interamericano de Desarrollo. Esta herramienta, apalancada en algoritmo e inteligencia artificial, ha permitido reconocer y tomar acción frente al acoso sexual laboral.
- La Compañía está adherida a los Principios de Empoderamiento Femenino (WEPs) de ONU Mujeres y al Pacto Global, y expresa de manera contundente el compromiso con la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, tanto en el ámbito laboral como en la comunidad en general. Esta firma representa un paso importante hacia la creación de un entorno de trabajo y una presencia en el mercado laboral que reconozcan y fortalezcan la contribución invaluable de las mujeres.

## 2.

## GENERACIONAL

Implementación de acciones y programas orientados a integrar a las personas de las diferentes generaciones de la organización y lanzamiento de programas que conectan con el talento abriendo las puertas a jóvenes menores de 35 años, aportándoles las herramientas y el apoyo necesario para alentarlos a participar en la creación de un nuevo mundo digital a través de programas que promueven su vinculación en la organización. Para el cierre de 2023, el 38,1% de la plantilla fueron jóvenes menores de 35 años.

- **Generación Movistar (GM):** programa que tiene como objetivo conectar con los jóvenes y desafiarlos a potenciar su máximo talento en la organización, a través de un ecosistema de aprendizaje donde se mezcla la formación del *on the job training* y el desarrollo de habilidades para cumplir las exigencias que demanda la transformación digital del negocio. Este programa cuenta con tres elementos específicos:



**Proyecto:** los participantes tienen la asignación de un proyecto con una duración de 1 año y presentación de avances a los 4 meses en ceremonias donde participan los líderes, con el objetivo de visibilizar su trabajo y perfiles.



**Formación:** un ecosistema de aprendizaje para desarrollar habilidades blandas y digitales, recibiendo formación mensual durante 1 año.



**Postulación:** a partir de los 6 meses en la organización, los participantes de GM pueden postularse a las vacantes abiertas en la empresa.

- Anualmente la Compañía se mide en *Employers For Youth*, un estudio cuantitativo que busca reconocer y conocer las expectativas y comportamientos de los jóvenes profesionales, así como los atributos que más valoran en sus Compañías. Para el 2023, Telefónica Colombia obtuvo el puesto **29 de 100 en el ranking país**, y es la primera organización del sector por sus prácticas de inclusión y desarrollo de jóvenes.

## 3.

COMUNIDAD LGBTQI+<sup>2</sup>

Se propicia un ambiente seguro de trabajo para miembros de la comunidad LGBTQI+ promoviendo el respeto y la no discriminación. Además, se gestiona en este pilar:

- La creación de beneficios extensivos para la comunidad LGBTQI+ (tiempo boda, tiempo para luto, licencia homoparental, permiso escolar entre otros), promoviendo su uso a través de una campaña de comunicación.
- Lanzamiento de Sostener (red de apoyo de personas de la comunidad LGBTQI+ familiares y aliados compuesta por más de **700 miembros**). En 2023 se generaron 6 espacios de sensibilización, conocimiento, conversación sobre temas como orientaciones e identidades diversas, prevención del suicidio, población no binaria, población trans, etc.
- Despliegue de campañas de comunicación para sensibilizar sobre el respeto y la inclusión de miembros de la comunidad LGBTQI+ entre la que se encuentra la iluminación con los colores Pride

del Movistar Arena el 28 de julio como símbolo de compromiso para trabajar en pro de la inclusión y no discriminación de la comunidad LGBTQI+.

- La Compañía es parte de la iniciativa Pride Connection, red empresarial donde comparte y adopta buenas prácticas para la inclusión de personas de la Comunidad LGBTQI+.
- Se abrió el primer Baño Mixto en las instalaciones, un espacio diseñado para promover la igualdad y valorar la diversidad, demostrando así el compromiso con el bienestar y la inclusión del personal.

<sup>2</sup> Lesbian, gay, bisexual, transgender, queer and intersex (LGBTQI)





4.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2023 la Compañía siguió promoviendo la incorporación de personas con discapacidad a la plantilla. A cierre del año contaba con 21 personas Certificadas con Discapacidad, adicionalmente, se pusieron en marcha de las siguientes acciones:

- Manual de **personas con discapacidad**, una guía que brinda tips para eliminar las barreras que día a día se imponen con la interacción de personas con discapacidad.
- **Generación de espacios de sensibilización sobre discapacidad** a través de charlas, conversatorios, testimoniales, paneles al interior de la organización



5.

MULTICULTURALIDAD

La Compañía promueve la integración de personas de diferentes orígenes y etnias, a través del despliegue de acciones formativas y campañas de comunicación para sensibilizar sobre la integración de otras culturas, comunidad étnicas y razas. Conversatorios sobre historias de migrantes, interseccionalidad y Racismo, han sido algunos de los temas que formaron parte del catálogo formativo del 2023.

Adicionalmente cuenta con iniciativas transversales como Diverstars, que es un programa que convoca a colaboradores(as) para ser multiplicadores de conocimiento sobre diversidad. A través de un plan formativo de más de **20 horas**, los(as) participantes se capacitan en temas como sesgos inconscientes, nuevas masculinidades, discapacidad, comunicación inclusiva entre otros.

Finalmente, la Compañía cuenta con una comunidad alojada en Workplace con más de **12 mil colaboradores(as) denominados "Diversaliad@s"** donde se comparten acciones, comunicación, información, talleres para generar aprendizaje y sensibilización sobre diversidad en general y en sus 5 ejes de trabajo. Para este 2023 se realizaron más de **60 acciones formativas** impactando más de **4500 colaboradores** y colaboradoras.





Con el fin de gestionar la diversidad y el riesgo frente a posibles casos de discriminación, la Compañía cuenta con el Comité de Convivencia Laboral, mediante el cual, durante el año 2023, se gestionaron **10 quejas por presunto acoso laboral** y ninguna queja por acoso sexual y/o en razón del género, de las cuales, **2 quejas fueron desistidas** por los sujetos pasivos de dichas conductas.

No hubo ningún plan de reparación, no obstante, en atención a los compromisos suscritos por las partes dada la gestión del Comité de Convivencia Laboral, se efectuó el cumplimiento de estos de manera interna, dado que los mismos trataban sobre la armonización de la relación laboral.

## ● Libertad de Asociación

- GRI Contenido 2-30

Por otra parte, en línea con los Principios de Negocio Responsable y la política de Derecho Humanos, la Compañía garantiza el derecho de los empleados a pertenecer a la organización sindical que los representa y no tolera ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales y con el tercer Principio del Pacto Global (las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva) para 2023 el **2% de la planta total** de empleados estuvieron cubiertos por los convenios de negociación colectiva; cabe resaltar que tanto a los empleados(as) afiliados a la organización sindical, como aquellos que no, la Compañía determina las condiciones laborales y contractuales, de conformidad con lo establecido en la Ley. Se cuenta con un laudo Arbitral del día 3 de mayo de 2016, y solo tiene impacto frente a los trabajadores afiliados a la organización sindical Unión Sindical de Trabajadores de las Comunicaciones – (USTC).



## Remuneración salarial

• GRI Contenido 2-19, 2-20 y 2-21

Para Telefónica Colombia es de gran importancia contar con una estructura salarial sólida y consistente, que reconozca el desempeño individual, que valore la importancia y el impacto de cada cargo dentro de la organización y sea competitiva en el mercado salarial nacional. Esta estructura está basada en un proceso sistemático que abarca desde la descripción hasta la asignación salarial para los cargos de la organización, así como la comparación constante con el mercado para determinar la competitividad de los salarios.

Este proceso se realiza en función del cargo y su valoración e impacto en la organización, no de sus ocupantes, **por lo cual el género no es un factor determinante para el cálculo de la asignación salarial,** ni para evaluar su comportamiento en el mercado.



## Estructura Salarial

- GRI Contenido 2-19, 2-20

La Compañía cuenta con una estructura basada en niveles de cargo producto de una valoración, la cual abarca un rango de 12 niveles diferentes, agrupando los cargos no directivos de la organización. Cada nivel es comparado por equidad interna y competitividad externa para determinar las condiciones salariales correspondientes, evitando así, sesgos por asignaciones salariales para niveles superiores. En consecuencia, la remuneración definida para los ocupantes de los cargos, corresponden a las funciones, responsabilidades y su impacto en la organización; por consiguiente, no hay comparación en la asignación salarial de un nivel Pre-Directivo, frente a la del promedio de la organización, teniendo en cuenta que más de un 60% de los empleados(as) representan los niveles de cargo inferiores de esta escala (4 al 9).

La remuneración para todos los niveles de la organización se fija con base en criterios de competitividad externa (mercado salarial), equidad interna (comparación por niveles y familias de cargos) y contexto económico de la organización. De acuerdo con la naturaleza de las funciones de cada cargo, se fija un mix de compensación que incluye salario fijo, comisiones y bono anual por resultados organizacionales.



**Salario Fijo Mensual:** se establece que ningún empleado(a) directo tiene menos del salario mínimo legal vigente a cada año.



**Salario Variable (comisiones):** aplica para empleados que ejercen actividad comercial de ventas o atención al cliente y, cuyas metas se definen y miden por el área de Planeación Comercial.



**Bono Anual:** aplica para empleados(as) directos de la organización y típicamente es asignado a cargos no comerciales. Su porcentaje de asignación varía de acuerdo con el impacto del rol frente a la consecución de los objetivos del negocio. Para medir los resultados de cada operación de Telefónica, año a año se establecen ejes fundamentales con un peso específico que se miden al cierre de cada año para establecer el porcentaje de pago de bono por resultados. Para 2023 los KPI son: NPS: 5%, NPS Gap: 2%, Emisiones: 5% y % mujeres: 3%

## Ratio de Compensación

- GRI Contenidos 2-21, 405-1, 405-2

En 2023 el ratio de compensación fue de 208%, resultado del cálculo de la compensación más alta asignada versus la mediana de compensación asignada. Para el cálculo se tuvo en cuenta la Planta Telefónica sin Becarios, Jóvenes Profesionales, Fundación, ni Directivos.

Adicionalmente, el porcentaje de incrementos se estableció para la compañía en un promedio de 11,4%, siendo el 16% el incremento máximo, teniendo en cuenta al incremento establecido por ley y los parámetros de cumplimiento de indicadores de desempeño. Para el cálculo se tuvo en cuenta la Planta Telefónica sin Becarios, Jóvenes Profesionales, Fundación, ni Directivos.

La Compañía cuenta con el Sello Oro Equipares, y tiene un plan de acción para el cierre de las brechas de género identificadas en diagnósticos anuales de las brechas salariales:



## Prestaciones Empleados (as)

- GRI Contenido 401-2

Las prestaciones habituales para los empleados(as) a jornada completa de la organización son:

- **Auxilio de incapacidad:** para incapacidades de origen común, la Compañía brinda el beneficio equivalente al 33.33% del ingreso base de liquidación adicional al valor de la incapacidad reconocida por la EPS por los primeros 90 días y un 50% por los siguientes 90 días, para que el(la) empleado(a) reciba un pago total del 100% de su ingreso durante los primeros 180 días de incapacidad. Este beneficio puede ser modificado si la Compañía así lo considera.
- **Seguro de Vida:** este seguro tiene como objeto cubrir el fallecimiento del(a) colaborador(a) o la incapacidad total y permanente. El 100% de la póliza es asumida por la Compañía y es un beneficio extralegal que ofrece la Compañía desde el momento inicial de la relación contractual.

- **Tiempos Remunerados (no incluyen los estipulados por la ley):**

- **Extensión Licencia de Maternidad:** se otorgan 2 semanas adicionales (14 días calendario) a las establecidas por la ley (18 semanas - 126 días calendario), ampliando de esta forma la licencia de maternidad determinada en las normas laborales, para un total de 20 semanas (140 días calendario). Aplica de igual manera para madres adoptantes.
- **Extensión Licencia de Paternidad:** se conceden 6 días hábiles más a la licencia de paternidad otorgada por ley (8 días hábiles), para un total de 14 días hábiles. Aplica de igual manera para padres adoptantes.
- **Regreso paulatino o soft landing:** una vez el padre y/o la madre se reincorporen de la licencia de maternidad, paternidad u homoparental según el caso, como beneficio adicional podrá realizar un regreso paulatino a sus labores, obteniendo la reducción de una hora de su jornada de trabajo diaria por el período de 30 días calendario, coordinado previamente con el jefe(a) directo(a). Este proceso aplica también para madres/padres adoptantes.
- **Permiso Escolar:** permiso para los(as) colaboradores(as) sin distinción de género que tengan hijos(as) en edad escolar, para que puedan ausentarse dos medias jornadas al año con el fin de asistir a actividades relacionadas con la celebración de eventos de carácter familiar organizadas por los establecimientos educativos. De igual manera permiso de tres horas por bimestre a los(as) colaboradores(as) sin distinción de sexo para que puedan ir a recibir los boletines de notas, que muestran el rendimiento de sus hijos(as).
- **Tiempo para la boda:** beneficio que permite tomar cuatro (4) días de licencia remuneradas para atender los detalles de la boda o salir de luna de miel sin tener que hacer uso de otro beneficio. Incluyendo las parejas del mismo sexo.
- **Permiso por calamidad doméstica:** tiene derecho a una licencia remunerada por un evento que se considere grave que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades diarias, en la cual pueden verse amenazados derechos fundamentales de importancia significativa en la vida personal o familiar del mismo.
- **Licencia en caso de aborto o parto no viable:** en el evento en el cual la pareja de uno de ellos(as) (esposa o compañera permanente, incluyendo las parejas conformadas por dos mujeres), durante el curso de su embarazo sufra un aborto o parto prematuro no viable, una licencia remunerada equivalente a dos (2) semanas.
- **Licencia Homoparental:** licencia remunerada a quienes se encuentren inmersos en relaciones con personas del mismo sexo y cuyas parejas den a luz, o sean adoptantes de un menor de edad. Quien indique tener el cuidado primario del menor de edad, tendrá un equivalente a lo definido como licencia de maternidad, es decir, veinte (20) semanas (140 días calendario) o de veintidós (22) semanas (154 días calendario) en partos múltiples. Quien indique tener el cuidado secundario, tendrá un equivalente a lo definido como licencia de paternidad, es decir, disfrutará de una licencia remunerada de catorce (14) días hábiles.





## Bienestar, teletrabajo y conciliación vida laboral y personal

• GRI Contenidos 401-2

La Compañía, a través del área de Calidad de Vida, cuenta con dos programas principales en tiempo:



- **Tiempo para ti:** recibe media jornada (mañana o tarde), para disfrutar tu tiempo como más te guste.
- **Sábado Flexible:** disfruta media jornada del sábado. Aplica únicamente para colaboradores(as) de centros de experiencia.
- **Mi Cumple:** disfruta de un día libre durante el mes de tu cumpleaños, para celebrar esta fecha tan especial.
- **Ocho son mejor:** recibe un día adicional, por programar y disfrutar de 7 a 14 días de vacaciones consecutivos.
- **15=17:** recibe dos días adicionales, por periodo completo de vacaciones programado.
- **Miércoles de Semana Santa:** disfruta mediodía del miércoles de Semana Santa, trabajando en jornada continua.
- **Llegó Navidad:** disfruta de dos días libres en diciembre para preparar la celebración de Navidad.
- **Doce uvas y dos días:** disfruta dos días libres en diciembre-enero para recibir el Año nuevo.
- **Compras Navideñas:** disfruta media jornada para la realización de compras en la temporada de Navidad.

### Beneficios UNO

Beneficios UNO es el programa de beneficios en tiempo que, de manera anual, les permite a todos(as) los(as) colaboradores(as) directos(as) de la organización, incluidos(as) los estudiantes en práctica y aprendices SENA, programar 1000 y 500 créditos respectivamente, y disfrutar de los beneficios que quieran, de acuerdo con sus necesidades e intereses. La finalidad es que, el mismo colaborador(a) sea quien planea sus tiempos, decida cuántos créditos usar y cómo administrarlos, para así poder disfrutar de mayor tiempo libre junto a sus seres queridos y buscar alcanzar un equilibrio entre el ámbito laboral y personal. Actualmente, el programa cuenta con 9 beneficios:



## Momentos Movistar

Momentos Movistar es un portafolio de actividades y experiencias dirigidas a los(as) colaboradores(as), programables de acuerdo con sus gustos e intereses, bajo un sistema de redención de "créditos". La Compañía ha contemplado siete categorías para disfrutarlas cuando se desee: Descanso, Cultura, Actividades Deportivas, Gastronomía, Recreación, Bienestar y Belleza y Productos Tangibles.

Se encuentran opciones que pueden compartir con compañeros(as) de trabajo, amigos(as) y familia, de acuerdo con la ciudad donde esté ubicado(a).

Momentos Movistar también se consideran todas aquellas actividades, talleres, concursos, realizadas por el área durante el año y que no requieren créditos.

A cierre de 2023, se logró que el 89% de los(as) colaboradores(as) disfrutara al menos de una experiencia durante el año, 91% de mujeres y 88% de hombres. Esto incluye, tanto experiencias como productos tangibles del portal, como actividades del área.

## E-work / Trabajo en casa

Desde 2022 se aprobó la Instrucción Local del esquema de Teletrabajo para potenciar el trabajo en cuanto al cumplimiento de objetivos y no de tiempo presencial en el lugar de trabajo, aumentando el compromiso, identidad y nivel de motivación de los empleados para con la empresa y las labores desempeñadas.

Varias opciones para que cada colaborador(a) administre sus créditos de la manera y cuando le sea más conveniente.

A cierre 2023 se logró que el 90% de los(as) colaboradores(as) programaran al menos un beneficio en tiempo a lo largo del año, donde el 91% son mujeres y el 90% son hombres, evidenciando que, el disfrute de beneficios en tiempo por género está bastante similar.

De igual forma se impulsó este programa en los Centros de Experiencia, donde el 89% de los(as) colaboradores(as) en ese canal programaron al menos un beneficio. Se hace esta distinción, ya que en Centros de Experiencia se manejan diferentes horarios y, aunque en ocasiones es más complicado disfrutar de estos beneficios en tiempo por la relación con el cliente, el porcentaje ha ido aumentando y es muy cercano al general, lo que demuestra que se ha hecho un buen trabajo de comunicación, tanto con los líderes como con los mismos colaboradores.



El(La) empleado(a) debe contar con competencias comportamentales como autonomía, organización del tiempo, comunicación asertiva, autoaprendizaje, balance y competencia digital. La permanencia del modelo de teletrabajo será el tiempo que la empresa considere conveniente y el cual, podrá ser modificado en cualquier momento previa comunicación a los(as) empleados(as).

Siguiendo esta instrucción, en la Compañía se trabaja bajo un modelo híbrido, en el cual, los(as) colaboradores(as) en posiciones Administrativas asisten a las oficinas dos veces a la semana y los otros tres días trabajan de forma remota. Esto, con el objetivo de obtener las ventajas, tanto del mundo virtual como del presencial e impulsar la desconexión digital, la gestión de tiempo y el bienestar digital.

La empresa facilita a los(las) empleados(as) la conectividad a través de un plan de dotación con datos ilimitados, valor que asume la empresa con el otorgamiento del plan de dotación y no se paga directamente a los(las) empleados(as), la Compañía reconoce adicionalmente el valor que corresponda al servicio de energía eléctrica que consuma las herramientas de trabajo de los(las) empleados(as), bajo el concepto de Auxilio de teletrabajo (de acuerdo con las políticas vigentes que apliquen). Adicionalmente, la empresa tiene a disposición de los(las) empleados(as) un beneficio de plan empleado para que adquieran servicios Movistar con descuento especial.



## Flexibilidad horaria

La Compañía ofrece una serie de beneficios relacionados con tiempo y flexibilidad en la jornada laboral **sin afectar la remuneración**, cuyo principal objetivo es que los(as) colaboradores(as) puedan elegir la opción que más se ajuste a sus necesidades y preferencias. Dichos beneficios en tiempo son los siguientes:

### Horarios Flexibles

De lunes a jueves, los(as) colaboradores(as) en cargos administrativos pueden optar por trabajar en cualquiera de los siguientes horarios, establecidos por la Compañía:



**6:00 a.m. a 4:00 p.m.**

**7:00 a.m. a 5:00 p.m.**

**8:00 a.m. a 6:00 p.m.**

**9:00 a.m. a 7:00 p.m.**

Esto siempre debe ser conversado con el líder y el resto del equipo, para poder estar todos(as) alineados(as) y así respetar el horario de cada miembro.

## Viernes de Desconexión

Todos los viernes del año, los(as) colaboradores(as) tienen la posibilidad de trabajar en un horario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua. Este beneficio no contempla recupero de horas ni descuento salarial y aplica según el rol.

Los(as) colaboradores(as) en Centros de Experiencia no están contemplados(as) dentro de esta medida. Sin embargo, pueden disfrutar del beneficio "Dos Días por Horario del Viernes" a través de SuccessFactors mediante el cual acceden a dos días seguidos de tiempo remunerado, adicionales a su periodo de vacaciones.



## Permiso parental

- GRI Contenido 401-3

En el año 2023, 144 colaboradores (as) solicitaron la licencia parental: 82 mujeres tuvieron derecho al disfrute de la licencia de maternidad y 62 hombres de la licencia de paternidad.

De igual forma, 113 colaboradores retornaron a labores después de la licencia en 2023; 61 mujeres y 56 hombres retornaron a sus labores en el año 2023 posterior a la licencia, la cual pudo haber iniciado en el año 2022 o 2023; no se tiene actualmente ningún caso que cumpla con la condición de continuar 12 meses después de regresar al trabajo. 14 mujeres se encuentran a cierre del 2023 en licencia de maternidad.

Las tasas de regreso y retención de empleados(as) que se acogieron al permiso parental fue de 100% tanto para mujeres como para hombres.

Las tasas de regreso y retención de empleados(as) que se acogieron al

**permiso parental fue de 100% tanto para mujeres como para hombres. —**



## Formación y desempeño

- GRI Contenido 404-1 y 404-2

En la Compañía existe una política de formación que incluye la actualización permanente de conocimiento de todos los colaboradores(as). Durante el año 2023 se llevaron a cabo los siguientes programas de formación:

- Se actualizó el programa de formación cultural con foco en organización Agile y modos de organización reforzando estas habilidades por intermedio de la *Academia Lean Agile*. Se actualizó el bootcamp para el rol de Scrum Master, sumando los roles de PO y Agile Coach.

- Se continuaron desarrollando las rutas formativas en la plataforma UDEMY, contando actualmente con más de 500, para perfiles digitales y críticos de la Compañía a fin de garantizar la permanente actualización de conocimientos de áreas que requieren innovación constante dentro de la Compañía como BI, IT, Red, Relacionamento Digital, Tecnología.
- Se lanzó para toda la Compañía la Academia CX para impulsar una cultura centrada en el Cliente que permita brindar el mejor servicio y mantener la empresa a la vanguardia.
- Se llevó a cabo la Escuela Digital en asociación con el ITBA (Instituto Tecnológico de Buenos Aires) otorgándoles a los graduados certificados en Inmersión Digital, Digital Expert o UX, de acuerdo con la especialidad asignada. Así mismo, se realizó en conjunto con la Cámara de Comercio Hispano Colombiana una formación en diseño UX/UI.
- Se lanzó el programa Master Leader dirigidos a Líderes de la organización, con el cual se busca acompañar a líderes en el desarrollo de sus habilidades y competencias profesionales y personales, brindando herramientas para compartir y ejecutar con su equipo de trabajo. Así mismo, se crearon círculos de conversación que permiten compartir mejores prácticas entre pares, en el 2023 participaron 611 líderes de Colombia, este programa tendrá continuidad en el año 2024.
- Se continuó con la formación a través del programa de Idiomas Dexway, donde los colaboradores pudieron acceder a una licencia de idioma de inglés, portugués y alemán. El promedio de horas por empleado(a) fue de 69,5. En el caso de los hombres, el promedio fue de 56,9 y de las mujeres 83,8. Ahora bien, por nivel de puesto, el contribuidor individual tuvo un promedio de horas de 72,5; en los mandos medios fue de 50,3 y en el nivel Valora (Directivos) fue de 12,8.
- Por otra parte, la Compañía cuenta con el programa DesarrollaT; es un programa de habilidades que busca generar espacios de aprendizaje

colaborativo que permitan potenciar las habilidades profesionales y personales que cuenta con 11 temáticas disponibles para que puedan seguir desarrollando sus habilidades, el programa fue 100% virtual con instructores en línea. Cada uno tiene una gama de talleres para participar de forma abierta, se puede inscribir quien esté interesado, sin límite de cursos a realizar, puede ser a través de una Webinar o seleccionar de la oferta de E-Learning, en el 2023 participaron 542 personas de Colombia.

- También se cuenta con una amplia oferta de programas en Universidades, (Universidad Corporativa) se basa en una oferta mensual que permite dar respuesta al cambiante contexto y coyuntura empresarial, que exige a las empresas un reskilling continuo, mediante cursos que están diseñados para promover el liderazgo y el crecimiento, tanto personal, como en el ámbito profesional. En el 2023 participaron 184 personas de Colombia en los diferentes programas. El programa de Mentoring busca desarrollar el potencial de las personas, a través del aprendizaje y transferencia. El 2023 participaron 51 mentees y 44 mentores
- En 2023 se lanzó la ESG Academy, un espacio global para formar y promover la cultura de sostenibilidad en la Compañía disponibles a todos los colaboradores como un repositorio de los cursos e información de interés relacionados con la temática ESG, es decir, incorpora contenidos y temas transversales que tocan cualquiera de las tres dimensiones de sostenibilidad, desde medioambiente hasta diversidad, pasando por ciberseguridad, ética y cumplimiento, entre otros. El contenido incluye cursos internos y externos, podcasts, webinars, videos o artículos de interés, además de páginas web de referencia.

## Salud y Seguridad de los Empleados(as)

- GRI Contenidos 403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8 y 403-9

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) se encuentra diseñado, desarrollado, implementado y bajo la norma internacional ISO 45001 versión 2018. Anualmente se recibe auditoría externa donde se verifica el cumplimiento y se ratifica la Certificación emitida por el Ente Certificador. Así mismo, para la gestión del SGSST se cuenta con un proceso de identificación de requisitos legales teniendo de referencia el Decreto 1072/2015 y al Resolución 0312/2019 y los de otra índole, dentro del cual se realiza en análisis de cada uno de los requisitos normativos aplicables a la organización en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, sobre los mismos se evidencia el cumplimiento bajo la verificación anual que se realiza.

Si bien estos requisitos no exigen una Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de manera anual se realiza un proceso de Evaluación de Estándares Mínimos del SGSST, bajo la lista de verificación definida en la Resolución 0312/2019. Esta validación se reporta al Ministerio de Trabajo y a la Aseguradora de Riesgos Laborales. Cuando el resultado es ACEPTABLE, significa que es igual o mayor a 86% y el resultado de la Compañía en el año 2023 fue del 97%.

El SGSST tiene alcance sobre el 100% de empleados(as), es decir sobre una población de 4950 empleados (as), actividades y lugares de trabajo para cada una de las ciudades donde se tiene operación a nivel nacional. El despliegue del SGSST se realiza a lo largo del año, con la participación de todas las direcciones y jefaturas de la Compañía. Los trabajadores de empresas aliadas se encuentran determinados dentro del programa de Aliados responsables.

El proceso para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos se realiza bajo la metodología de la Guía Técnica Colombiana GTC45 versión 201 Enfoque Personas y Enfoque Sedes.

En el enfoque personas se agrupan los Grupos de Exposición Similar (por tipologías de cargos) donde se contemplan cada una de las actividades ejecutadas por los empleados de la Compañía, así como los riesgos relacionados a la modalidad de teletrabajo y las tipologías de cargo a quienes les aplica dicha modalidad.



La clasificación del enfoque personas se realiza así:  
**Matriz IDEUR por Tipología de Cargos - Enfoque Personas**

**C0 Administrativo**

Desempeña sus actividades administrativas, generalmente en un escritorio frente a un computador, en sedes de la empresa y fuera de ella (Teletrabajo).

**C1 Tienda (CE)**

Desempeña sus actividades comerciales, generalmente en un escritorio frente a un computador, con atención al público que visita la sede de trabajo (establecimiento comercial).

**C2 Comercial / Administrativo**

Desempeña sus actividades administrativas y comerciales en la empresa y fuera de ella (Teletrabajo), generalmente en un escritorio frente a un computador, con desplazamiento fuera del lugar de trabajo asignado para realizar actividades laborales o comerciales.

**C3 Operativo / Administrativo**

Alterna sus tareas en la empresa y fuera de ella (Teletrabajo), desempeñando actividades administrativas (en el lugar de trabajo asignado, generalmente en un escritorio frente a un computador) y actividades operativas dentro o fuera del lugar del trabajo asignado (en campo), en las que supervisa y recibe los trabajos de empresas contratistas.

**C4 Operativo / Alturas**

Alterna sus tareas en la empresa y fuera de ella (Teletrabajo), desempeñando actividades administrativas (en el lugar de trabajo asignado, generalmente en un escritorio frente a un computador) y actividades operativas dentro o fuera del lugar del trabajo asignado (en campo), en las que podría desarrollar trabajos a una altura mayor a 2.0 metros (si así es requerido por la operación), pues se encuentra autorizado para desarrollar dicha labor bajo los procedimientos definidos por la Organización.

**C5 Comercial / 100% calle**

desempeña sus actividades en zonas con población de interés comercial (venta de productos fijos puerta a puerta y móviles).

Bajo el Enfoque Sedes, se contemplan dos herramientas que permiten identificar y valorar los peligros y riesgos propios de cada sede, las cuales son el Análisis de Vulnerabilidad y la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos por tipología de sitio. Este insumo permite establecer controles específicos según el entorno y las características propias del sitio, tendientes a la prevención de eventos indeseados.

Esta matriz es la entrada principal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, pues allí se determinan los riesgos prioritarios que requieren programas de gestión o sistemas de vigilancia epidemiológica que permitan la disminución de la exposición de los empleados a factores de riesgo que tienen el potencial para generar accidentes de trabajo o enfermedades laborales.





**En este sentido la matriz se debe actualizar de la siguiente manera:**

- Mínimo una vez al año
- Cuando ocurre un accidente de trabajo grave o mortal.
- Cuando se evidencia el riesgo en una inspección y tiene un alto potencial de generar daño a personas
- Cuando ocurre un accidente de trabajo y los riesgos que lo generaron no estaban identificados.
- Nuevos requisitos legales o cambios en los existentes que impacten al SG-SST.

Las matrices de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos son elaboradas por profesionales con licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los trabajadores tienen disponibles diversos canales donde pueden participar y consultar activamente el SG-SST, así como notificar peligros o situaciones que generan riesgo para su seguridad y salud. Dentro de estos mecanismos se destacan las observaciones entregadas por los empleados en los despliegues del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el reporte de actos y condiciones inseguras y comunicaciones enviadas

al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros. Los empleados tienen un rol muy importante dentro del Sistema, por tanto, su participación es permanente, incentivando su participación a través de canales abiertos y al alcance de ellos.

El Sistema contempla los derechos y deberes de los trabajadores para la ejecución de las actividades, así mismo los canales de comunicación con los jefes inmediatos y los Business Partner para realizar el reporte de situaciones o novedades, que son evaluadas desde el equipo de SST y determinar el nivel de pertinencia y materialización. Ningún empleado es obligado a trabajar bajo condiciones que comprometan su seguridad o salud.

Los accidentes de trabajo son investigados bajo metodología específica para Colombia, donde se contempla el tipo de evento ocurrido, los peligros y riesgos existentes en el evento, se aplica la metodología "5W+1H" para establecer una clara descripción del evento, se recolecta toda la información asociada a la ocurrencia del evento, bajo toda la verificación de la información y descripción se realiza un análisis de causalidad para concluir con la causa raíz generadora del evento y establecer las acciones correctivas y prevención de la no repetición del evento.

## Medicina laboral y preventiva

- GRI Contenido 403-3

El proceso de medicina laboral y preventiva del SG-SST tiene enfoques en exámenes médicos ocupacionales, seguimiento de casos médicos, procesos calificación de origen, ausentismo por causa médica e indicadores de prevalencia e incidencia de enfermedad laboral.

Adicional, todos los trabajadores y cinco (5) de sus familiares tiene acceso gratuito a IDOC3, plataforma de salud y bienestar a través de la modalidad de telemedicina, en diferentes áreas: medicina general, psicología, nutrición, pediatría, salud sexual y reproductiva y veterinaria, entre otras, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



## Participación y consultas sobre SST de Empleados (as)

- GRI Contenido 403-3

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con diversos mecanismos de participación y consulta de los empleados, tales como:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Seguridad Vial.
- Revisión por la dirección.
- Cliente interno – Remedy.
- Reporte de ausencias por causa de salud.
- Reporte de condiciones de salud.
- Bussiness Partner, Equipo de SST, líderes administrativos y regionales.
- Lives, campañas y notas.
- Participación en identificación de peligros asociadas al rol.
- Capacitaciones SST.
- Participación en mediciones de eNPS Cultura y experiencia del empleado.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST, es el organismo integrado por representantes de trabajadores que son elegidos por votación a nivel nacional y por parte del empleador que son nombrados por el representante de la alta dirección, cuya función principal es mantener una comunicación permanente de las necesidades y resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El comité tiene una vigencia de dos (2) años, se encuentra operativo, se reúne de forma ordinaria cada mes y en caso de ser requerido se realizan reuniones extraordinarias, dejando de casa sesión constancia de las actividades y temas tratados en un acta de libre consulta de los empleados a nivel nacional.

## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

- GRI Contenidos 403-4, 403-5

En 2023 se realizaron 800 sesiones de formación equivalente a 9.001 horas. Dentro de los cursos se pueden resaltar:

- Curso de 50 horas del SGSST para nuevos integrantes de los Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia Laboral, Coordinadores de Alturas.
- Refuerzo 20 horas del curso del SGSST y Generalidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Gestión Ambiental.
- **Capacitación de Manejo Preventivo:** Prevención del Riesgo Locativo en Calle en PAP y Prepago, Prevención del Riesgo Público en PAP y Prepago
- Movilidad Segura, seguridad Vial y Riesgos en la calle y Vías en PAP y Prepago.
- Prevención de emergencias (Temblores y/o sismos).
- Identificación y Evaluación de Peligros (riesgos asociados a la Labor).
- Inducción / Reinducción del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Condición de Trabajo Eléctricamente Seguro:** supervisión de maniobras eléctricas con y sin tensión.
- Prevención de Conductas Que Afectan la Armonía Laboral.
- Curso Sistema de Gestión Integrado
- Estilo de vidas saludables - Prevención de lesiones Osteomusculares, Escuela Terapéutica y Ergonómica, Charla de Riesgo Psicosocial, Lecciones por aprender - Accidente de Trabajo.
- Reentrenamiento de Trabajadores Autorizados para Alturas y Coordinador de Trabajo Seguro en Alturas.
- Socialización del Plan de Atención de Emergencias, Primer Respondiente (Primeros auxilios y contra incendio: Extintor), Refuerzo Preparación y Respuesta ante Emergencias (Bomberos) y Ejercicio de Simulacros de Emergencias.

## Fomento de la salud, prevención y mitigación de los impactos en SST

- GRI Contenidos 403-6, 403-7

Todos los empleados(as) de Telefónica Movistar se encuentran afiliados a entidades promotoras de salud desde el momento en que se vinculan a la Compañía, así mismo se realizan actividades de promoción y prevención de salud tomando como base los resultados de los informes de condiciones de salud, los resultados de ausentismo por causa médica y se realizan actividades presenciales y virtuales con el objetivo de promover la participación de los empleados(as).

Adicional, a través de los canales de comunicación interna se comparte información referente a la salud mental: Inteligencia emocional, Manejo del estrés, además de otros temas de interés. También se desarrollan charlas y talleres sobre Felicidad

Corporativa, cáncer de mama, cómo actuar en una situación de crisis, equilibrio relación trabajo y familia, Regulación emocional, taller de risoterapia, afrontar el duelo, aprender a soltar, entre otros temas de interés.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene alcance en todas las actividades, operaciones y empleados incluidos los canales comerciales. Se cuenta con matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de grupo de exposición similar específica C1, C2 y C5, así mismo dentro de las actividades de despliegue del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizan acciones específicas para los empleados de los canales comerciales.

## Lesiones por accidente laboral

- GRI Contenidos 403-9

Si bien en 2023 la Compañía no tuvo ningún caso de fallecimiento en las operaciones, se presentaron dos eventos con grandes consecuencias para una tasa de **0,1815**. Así mismo, se presentaron 48 eventos de lesiones por accidente laboral registrables para una tasa de **4,356**. Por su parte, el número total de horas hombre trabajadas fue de **11.019.564**.

En el caso de trabajadores que no son empleados, no se presentaron fallecimientos, sin embargo, sí 6 eventos con grandes consecuencias para una tasa de **0,274 y 320** eventos registrables de lesiones por accidente laboral para una tasa de **14,613**.

El número total de horas hombre trabajadas fue de **21.897.224**. Tanto en los trabajadores como en los no trabajadores, entre los tipos de accidentes más frecuentes se presentaron: torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida, golpe, contusión, herida,

lesiones múltiples, fractura y luxación.

Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias se determinan en el levantamiento de la herramienta de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, donde se priorizan y se determina un programa de gestión de riesgo o un sistema de vigilancia epidemiológica enfocado en la disminución de la siniestralidad, con la implementación de medidas de intervención por jerarquía de control de riesgo. Los peligros que han provocado o contribuido a provocar las lesiones han sido: locativo por desplazamientos, viales y en campeonato deportivo.

Se tienen definidos Programas de Gestión de Riesgo con el fin de determinar acciones especificadas enfocadas a la disminución del riesgo y de la reducción de la siniestralidad. Las tasas se calcularon por cada **1.000.000** de horas trabajadas.





## Dolencias y enfermedades laborales

- GRI Contenido 403-10

No se presentaron en 2023 fallecimientos de empleado relacionados a enfermedades laborales. No obstante, se presentó un caso de enfermedad laboral den un trabajador con tres diagnósticos (síndrome del túnel carpiano, epicondilitis lateral y tenosinovitis de estiloides radial); asociados a peligros relacionados a riesgos de desórdenes musculoesqueléticos.

Dentro de las medidas tomadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control se cuenta con un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Desordenes Musculo Esqueléticos en el cual se definen las medidas de control a implementar, entre ellas inspecciones de puestos de trabajo en casa y oficina, asignación de elementos ergonómicos, capacitaciones de higiene postural, seguimiento a casos sintomáticos, entre otros.





## Derechos Humanos

- GRI Contenidos 2-22, 2-23, 2-24, 2-27, 412-1, 412-2

Los derechos humanos son un asunto material para Movistar. Por esta razón, la Compañía ha avanzado en el desarrollo de acciones que contribuyen a su gestión, siguiendo y monitoreando su impacto, a través de la implementación de un proceso de debida diligencia en Derechos Humanos, según establecen los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. En línea con estos principios, Telefónica Movistar es responsable de respetar los derechos humanos de todos sus grupos de interés interno y externos, en el desarrollo de su operación. Pese a que esta responsabilidad es complementari a la obligación del Estado de proteger estos derechos, no se le exime a la empresa asegurarla cuando el Estado y/o el marco legal nacional no cumplan con esta responsabilidad.

Telefónica Movistar reconoce y actúa alineada con altos estándares y convenios internacionales sobre derechos humanos. Definiendo políticas corporativas donde se integran asuntos de Derechos Humanos como los Principios de Negocio Responsable - PNR (o Código Ético) de Telefónica que incluyen el compromiso de la empresa con el respeto de los DDHH. Este compromiso se extiende desde los Colaboradores hasta sus socios comerciales y operativos desde el momento que formaliza la relación comercial con la empresa.

De igual forma, cuenta con una Política de Derechos Humanos, alineada a los Principios de Negocio Responsable y transversal a otras políticas corporativas relacionadas con el respeto de los Derechos Humanos como la de equidad de género; personas en condición de discapacidad; diversidad e inclusión; sostenibilidad en la cadena de suministro; el protocolo de relacionamiento con comunidades; y el conjunto de procedimientos que consolidan la política laboral.

El compromiso de Telefónica con el respeto y promoción de los Derechos Humanos se ha desarrollado en torno a ámbitos que cubren su esfera de influencia y en la relación con empleados, proveedores, clientes y la sociedad en general, que se concreta en los siguientes compromisos.

- **Compromiso con el cliente:** privacidad, seguridad, libertad de expresión, el desarrollo y uso responsable de los productos y servicios, protección de menores de edad, **no-discriminación.**
- **Compromiso con el empleado(a):** diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, seguridad y salud, libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, trabajo forzoso y esclavitud, trabajo Infantil.
- **Compromiso con la sociedad:** anticorrupción, inclusión digital, Medioambiente y comunidades.
- Compromiso con el respeto de los derechos humanos en la cadena de suministro y en las relaciones con socios comerciales.



## Gestión del Riesgo y medidas de remediación de impactos en DDHH



- GRI Contenidos 2-25, 412-1

El sector de telecomunicaciones y las nuevas tecnologías hoy juegan un rol importante en la promoción de los Derechos Humanos, pues la gestión diligente puede contribuir al progreso de los países y mejorar la calidad de vida de las personas. No obstante, este nuevo contexto y el uso acelerado de la tecnología traen consigo una serie de retos y desafíos asociados a la privacidad, la libertad de expresión, la igualdad, el empleo. Por eso en un mundo cada vez más digitalizado, hoy los retos de la Compañía están en que los Derechos Humanos sean también garantizados en el entorno digital.

La Compañía busca favorecer y preservar el bienestar de los entornos sociales en los que está presente, por ello viene gestionando los derechos humanos desde el 2009 mediante la aplicación de los principios de debida diligencia en sus procesos, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los posibles riesgos de vulneración de los derechos humanos.

En la operación de la Compañía, la debida diligencia se centra en la promoción y aplicación de la Política Global de Derechos Humanos, evaluaciones de

riesgos impactos, integración de Derechos Humanos de forma transversal en los procesos, y el establecimiento del mecanismo de quejas y reclamos atento a los Derechos Humanos para fomentar el relacionamiento con grupos de interés.

Siguiendo el Manual Corporativo de Gestión de Riesgos la Compañía identifica El Riesgo de Derechos Humanos como Básico, el cual se compone de 5 materias, que pueden evolucionar en el tiempo. Cada una de las materias engloba varios ámbitos en los que puede generar un impacto en los derechos humanos, como la privacidad, la diversidad y no inclusión y la seguridad y salud.

De este modo, con el objetivo de cumplir los nuevos requerimientos regulatorios en materia de derechos humanos, se realiza un análisis exhaustivo de posibles impactos de la actividad de la Compañía sobre los derechos humanos cada 3-4 años a nivel del Grupo y así observar las variaciones de los impactos en el tiempo. De igual forma, se monitorea mediante una evaluación semestral, la eficacia de los planes de acción y respuesta a los riesgos en a través de indicadores.

Las principales materias asociadas a riesgos de Derechos Humanos son:

1. **Operaciones para el desarrollo de actividad:** Riesgos resultantes de la gestión de los activos y los procesos necesarios para la prestación de servicios por el Grupo.
2. **Oferta de productos y servicios:** Riesgos relacionados con la comercialización y el uso final de los productos y servicios ofrecidos.
3. **Gestión de proveedores y socios estratégicos:** Riesgos emergentes de las actividades de los proveedores y de los socios estratégicos
4. **Gestión de Recursos Humanos:** Riesgos derivados de la gestión e los empleados de Telefónica
5. **Gobernanza:** Riesgos procedentes de la gestión de los mecanismos de gobierno internos.



**Confianza digital: derechos digitales protegidos**

En un mundo cada vez más digital es imprescindible que las personas puedan confiar en que sus datos son privados, están seguros y son gestionados de forma transparente. Por ello, la empresa diseña políticas y procesos que aseguran la total transparencia sobre cómo se recogen, almacenan, utilizan y protegen sus datos, cómo la se usa la Inteligencia Artificial de manera ética y cómo promueve el uso responsable de la tecnología.

Como muestra de sus avances en 2023 Movistar reafirmó su liderazgo, quedando en primer lugar entre todas las empresas de telecomunicaciones del país evaluadas por la Fundación Karisma en su Informe ¿Dónde están mis datos?, el cual en la última edición subió el nivel de exigencia para los indicadores de publicidad, con el fin de hacer pública la información y claridad en todos los ejes temáticos. Esta iniciativa analiza y hace más transparente la actuación de las empresas proveedoras de internet respecto a los derechos humanos de las personas y su compromiso con la protección a los derechos a la libertad de expresión y la intimidad; así como sus compromisos políticos en temas de accesibilidad, seguridad digital, género y transparencia.



La Compañía tiene especial cuidado en lo que respecta al tratamiento de datos personales de sus usuarios e identifica esta responsabilidad como una posible fuente de impactos negativos. En su rol como responsable del tratamiento de datos ha implementado diversas acciones para mitigar en la mayor medida posible la ocurrencia de algún impacto negativo relacionado al derecho de los usuarios sobre sus datos personales, como se explica a continuación.

En materia de Protección de Datos Personales, la Compañía reconoce la importancia de asumir un compromiso al interior de la Compañía que garantice el debido cumplimiento y desarrollo efectivo del Principio de Responsabilidad Proactiva o Responsabilidad Demostrada como se denomina en la legislación colombiana. Para tal efecto, la Compañía ha implementado acciones concretas que permiten incrementar sus estándares en materia de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, con el propósito de garantizarles a sus usuarios un tratamiento idóneo de su información personal y el cumplimiento cierto y eficiente de la normativa vigente en materia de protección de datos personales. De acuerdo con lo anterior, se han desarrollado políticas y programas que establecen los lineamientos internos para el adecuado cumplimiento e implementación de esas disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales, sus decretos reglamentarios y/o demás disposiciones de la Autoridad de Protección de Datos y normas internacionales, dentro de las que se encuentran las siguientes:

- Procesos de atención de PQRs, de supresión de datos, entre otros.
- Un Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- Cursos y programas de formación continua a nivel país y para todas las empresas del Grupo Telefónica en el mundo.
- Un Comité de Protección de Datos y Hábeas Data.
- Un comité de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Activación de protocolos de seguridad y recuperación de la información.
- Un Oficial de Protección de Datos.
- Un Oficial de Protección de Datos a nivel Corporativo a cargo de todos los DPOs (Data Protection Officer) de las empresas del Grupo Telefónica.
- Un área específica de atención de PQRs relacionadas con protección de datos.
- Un Centro de Excelencia de Protección de Datos Personales a nivel HISPAM que revisa semanalmente el tema de Protección de Datos Personales en todas las operaciones de Telefónica en HISPAM.
- Guías, lineamientos e instrucciones a través de Directivas Internas.
- Políticas de Protección de Datos Personales a nivel local y a nivel Corporativo.
- Políticas de Seguridad de la Información tanto a nivel local como a nivel Corporativo.
- Registro On Line de Bases de Datos ante la Autoridad.
- Auditorías por parte del área de Auditoría Interna y por Auditoría Corporativa.
- Auditorías a terceros Encargados del Tratamiento.
- Auditorías por empresas externas expertas en Protección de Datos.
- Una herramienta tecnológica que permite dotar de los niveles y/o medidas de seguridad necesarias a las bases de datos y archivos que contienen datos personales, como es la herramienta CETI.
- Una herramienta tecnológica que permite administrar eficientemente los archivos y/o bases de datos contentivas de datos personales, como es la herramienta PRIVATECA.
- Contratos de Transferencia y Transmisión de Datos Personales; DPAs (Data Processing Agreement); Fichas de Tratamiento de Datos entre empresas del grupo; Normas Corporativas Vinculantes (En trámite y aprobación por las autoridades de datos personales de España y Alemania).

Como se puede ver, por el tamaño de la operación de la Compañía, tanto a nivel local como mundial, el compromiso desde la alta Dirección frente a la disciplina jurídica de la Protección de Datos es muy serio y responsable.

Las acciones de la Compañía a nivel local, en sintonía con las del Grupo Telefónica,

**buscan seguir creando al interior de la Compañía una cultura de respeto a la protección de los datos personales** —

que garantice que los datos que se obtienen se usen exclusivamente para los fines que fueron recaudados y autorizados por los titulares o dueños de los datos.



## Compromisos y mesas de trabajo en DDHH

- GRI Contenido 2-28

En Telefónica Movistar Colombia busca favorecer y preservar el bienestar de los entornos sociales en los que está presente, por ello viene gestionando los derechos humanos desde el 2009 mediante la aplicación de los principios de debida diligencia en sus procesos, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los posibles riesgos de vulneración de los derechos humanos.

Un elemento clave para la gestión del Derechos Humanos está centrado en la actualización y participación permanente en espacios de diálogo y gestión de conocimiento en la materia por lo que la Compañía siguió participando en 2023 en iniciativas que promueven la gestión responsable de los Derechos Humanos en entornos empresariales.

## Guías Colombia en Derechos Humanos

Telefónica Movistar Colombia continúa participando y siendo integrante activo de la iniciativa multiactor **Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH)**; en el marco de esta iniciativa se realizaron en 2023 las siguientes actividades:

- Elaboración del primer borrador de la Guía Colombia de Debida Diligencia en Derechos Humanos en el Ámbito del Cambio Climático y la Transición Justa; la cual se lanzará en 2024.
- Participación en algunas sesiones de aprendizaje para la nivelación de capacidades en materia de tendencias y recientes avances de la agenda de empresas, Derechos Humanos y conducta empresarial responsable, dirigido a todos los miembros de la iniciativa.
- Encuentro territorial de sensibilización en debida diligencia en Derechos Humanos para PYMES, llevado a cabo en la ciudad de Medellín.
- Plenarias mensuales: participación en once plenarias mensuales para generar un intercambio y retroalimentación de los contenidos de la iniciativa.
- Movistar participó en el Evento Anual Guías Colombia, en el que se contó con amplia participación multiactor, donde se generaron diálogos alrededor del tema de la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono.

## Autodiagnóstico Guías Colombia Derechos Humanos

### • GRI Contenido 412-1

Telefónica Movistar Colombia implementó la Herramienta de Autodiagnóstico de la guía de Relacionamiento con Comunidades, la cual se compone de 9 indicadores transversales de debida diligencia empresarial en derechos humanos y 42 indicadores específicos en materia de relacionamiento con comunidades.

La herramienta de autodiagnóstico permite visualizar el porcentaje de avance de la empresa en la implementación de los asuntos específicos en materia de Relacionamiento con Comunidades bajo un enfoque ciclo PHVA, identificar las oportunidades de mejora y alinear áreas y programas internos que permitan fortalecer esta gestión.

### % Avance Movistar Implementación Guía de relacionamiento con comunidades



TOTAL AVANCE  
**82**

**El autodiagnóstico arrojó un porcentaje de avance en la implementación del 82%:** los asuntos transversales de la debida diligencia empresarial en derechos humanos tienen un avance del 80% y el porcentaje de avance en la implementación de los asuntos específicos de la Guía Colombia de relacionamiento con comunidades es del 84%.



## Otros espacios participación DDHH

- Participación en la Comisión de Empresas Sostenibles y Responsables ESG, iniciativa propiciada por la Cámara de Comercio Hispano Colombiana y la Embajada de España en Colombia, que es un espacio de encuentro y diálogo en los ámbitos de desarrollo sostenible y derechos humanos entre las empresas españolas que operan en Colombia y desde la cual se acuerdan líneas de trabajo para avanzar en el desarrollo de acciones de responsabilidad social empresarial y cumplimiento de la diligencia debida en derechos humanos.
- La Compañía se adhirió a la 'Alianza por los Derechos Humanos en Contextos Empresariales' liderada por La Defensoría del Pueblo, y la cual tiene como objetivo primordial promover el cumplimiento de la 'Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible' e impulsar la prevención de impactos negativos en el ámbito empresarial.
- Participación en la Mesa de Derechos Humanos de Pacto Global Red Local Colombia.



## Formación en Derechos Humanos

- GRI Contenidos 404-2, 410-1, 412-2

Durante el año 2023, la Compañía continuó con el proceso formativo sobre los Principios de Negocio Responsable que incorporan entre otros un capítulo relacionado con el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Derechos Digitales. Al cierre del diciembre de 2023, este curso había sido completado por el 91% de la plantilla de colaboradores.

De igual forma, se continuó con la promoción y capacitación de la Cadena de Suministro. Especialmente formación dirigida al personal asignado al personal de seguridad. El esquema actual de Seguridad de la Compañía tiene alcance en la protección de personas, bienes e infraestructura y está a cargo de las empresas aliadas Seguridad Atlas LTDA., Prosegur S.A. CÍA.

### De Seguridad y Honor Servicios de Seguridad LTDA. —

- **Prosegur S.A. Cía. De Seguridad:**  
La empresa, dentro de su plan de formación, tiene establecido desde la Universidad Prosegur un curso online en Derechos Humanos que tiene como propósito reconocer qué comportamientos pueden afectar los derechos humanos y cuáles son las obligaciones del Estado, las empresas y los particulares frente a cada caso concreto. A corte de diciembre de 2023 la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica se encuentra en un 70%.

- **Seguridad Atlas Ltda.:**

El proceso de formación de la empresa se realiza en dos modalidades y a corte de diciembre de 2023, la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica se encuentra en un 84%:

**Modalidad Virtual:** Por medio del Campus Virtual UniAtlas se cubren capacitaciones a los procesos de Inducción: Código de Ética, Política de No Soborno y Derechos Humanos; Jornada Integral de Desarrollo (Reinducción): Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión y Formación Virtual: Curso Derechos Humanos y Diplomado en uso de la fuerza con énfasis en derecho internacional humanitario.

**Modalidad a Distancia:** Cartilla de Reinducción para la prestación del Servicio para Telefónica, en la cual se encuentran los temas de Código de Ética, Política de No Soborno, Derechos Humanos, Línea Ética, SIPLAFT.

- **Honor Servicios de Seguridad LTDA:**

La empresa tiene establecidos cursos impartidos de manera virtual en temas de Derechos Humanos, Equidad de Género, Debida Diligencia entre otros. A corte de diciembre de 2023 la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica se encuentra en un 100%.

De acuerdo con la distribución del personal de cada una de las empresas Aliadas, el porcentaje total de formación en Derechos Humanos del personal de Seguridad asignado a la protección de las personas, bienes e infraestructura de Telefónica se encuentra en un 85%.

# Gestión Gobernanza

G - Liderar con el ejemplo

## Gestión de los Clientes

Movistar trabaja por lograr la mejor experiencia y satisfacción de los clientes. En el proceso de recertificación del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**, estructurado bajo la norma ISO 9001, se destacó, entre otros, que la Compañía ha sido reconocida como referente en agilidad empresarial, al encontrarse por encima del promedio de la región, así como, se destacó el minucioso trabajo que se realiza en el seguimiento de los riesgos, que permite obtener mejores resultados en cada uno de los procesos.

### Experiencia y Atención a clientes

Los recursos tecnológicos, velocidad de respuesta en el diseño e implementación de estrategias y el apoyo de los aliados, han permitido habilitar todo lo requerido para robustecer los canales de atención call y digital, así como a desarrollar soluciones de autogestión para que el cliente tenga a la mano la capacidad de realizar sus consultas y transacciones frecuentes a un clic de distancia.

Para lograr dicha continuidad y ante el inminente desplazamiento de las atenciones presenciales hacia las virtuales o telefónicas, se aseguran los ejes estratégicos: Robustecimiento de la atención de redes sociales, autogestión y multicanalidad *Interactive Voice Response (IVR)* y autogestión canales digitales.

## Para ello se llevaron a cabo iniciativas como:

### • #TeContestamosTeSolucionamos:

Foco en garantizar acceso ágil y fácil al canal telefónico, Centros de Experiencia y WhatsApp. Para ello la Compañía realiza seguimiento a los incidentes de impacto alto que afectan el acceso a los canales de atención, para garantizar su solución y mitigar el impacto. Gracias a ello se consolidó un **99,4%** de disponibilidad de acceso al canal telefónico, más un incremento de **4pp en el NPS** transaccional del canal de VOZ y reducción en **1,6pp** de la reincidencia de los clientes entre canales.

- Incorporación de inteligencia artificial en el IVR Agente Cognitivo. De igual forma, se ajustaron los procesos para realizar transferencia automática desde el IVR a canales digitales, con lo cual se logró atender **768 mil** transacciones y direccionar **3,2 millones de llamadas** en 2023, permitiendo solucionar a través de autogestión, reduciendo las fricciones por transferencias.
- Soy Guía Bot Movistar para los procesos de autogestión y solución en primer contacto. Desarrollos de autogestión mediante el canal WhatsApp con el Soy Guía Bot Movistar: Saldos y pagos, Conoce tu Plan, Clientes Prepaño, Ventas y Ofertas, Soporte Técnico, etc. En el año 2023 por medio de Chatbot B2C se atendieron un total de **970 mil clientes** únicos promedio mes, que realizaron **1,1 millones de sesiones**, con una contención del **75%**.



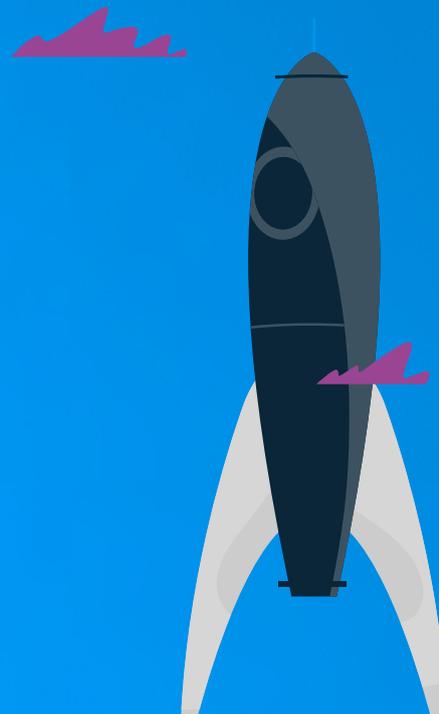
- Mejoras en plataformas para una mejor experiencia en navegación. Se desarrolló la medición del test de velocidad de la red móvil en el App Mi Movistar cumpliendo con la regulación. A cierre del 2023 se contó con **3,9 millones** de clientes que tienen descargada la app y quienes realizaron **12,5 millones** de transacciones.

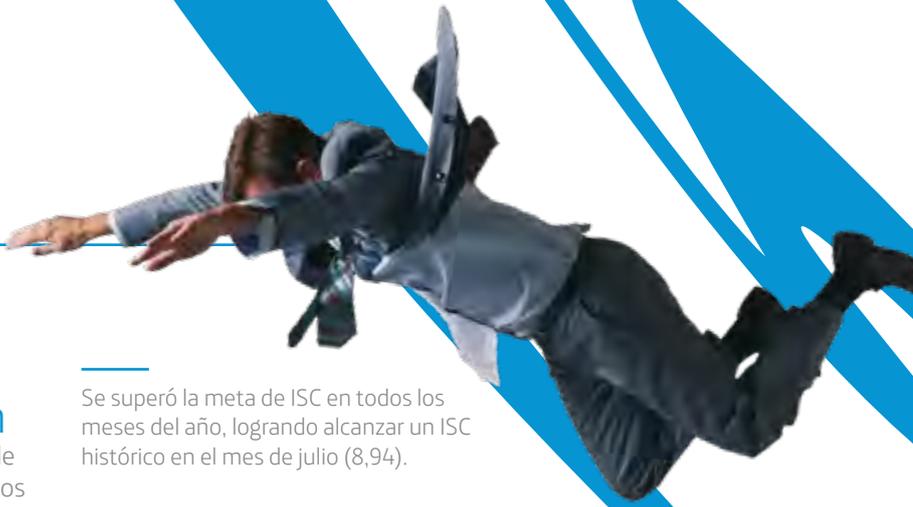
- Fortalecimiento de habilidades Blandas en los Centros de Experiencia mediante la realización de talleres de servicio enfocados a sensibilización de atención. Este es un proceso de mejora continua y aplicación constante, **que se traduce en:**

De igual forma, se creó un contenido disruptivo y de alto impacto en los talleres de servicio mensuales desarrollando habilidades blandas que cohesionan los equipos logrando una relación cercana y cálida con el cliente. En el 2023 se superó la meta de amabilidad en 0,2. Y se llegó a 1.300 asesores con un promedio de 12 horas de capacitación en el año en 91 oficinas.

Se transformaron atenciones en experiencias: se gestionó la espera y se brindó a clientes la atención por agendamiento con un promedio al mes de 9.900 clientes agendados.

Sobrecumplimiento de las metas de solución y amabilidad con 102% y 104% respectivamente, además de un cumplimiento del 99% en satisfacción.





- Implementación de la Iniciativa: **+Solución +Satisfacción** en el canal presencial y servicio, con el fin de apalancar el manejo de clientes insatisfechos y asegurar la promesa cliente. Gracias a la cual se obtuvieron las siguientes mejoras en canal presencial:

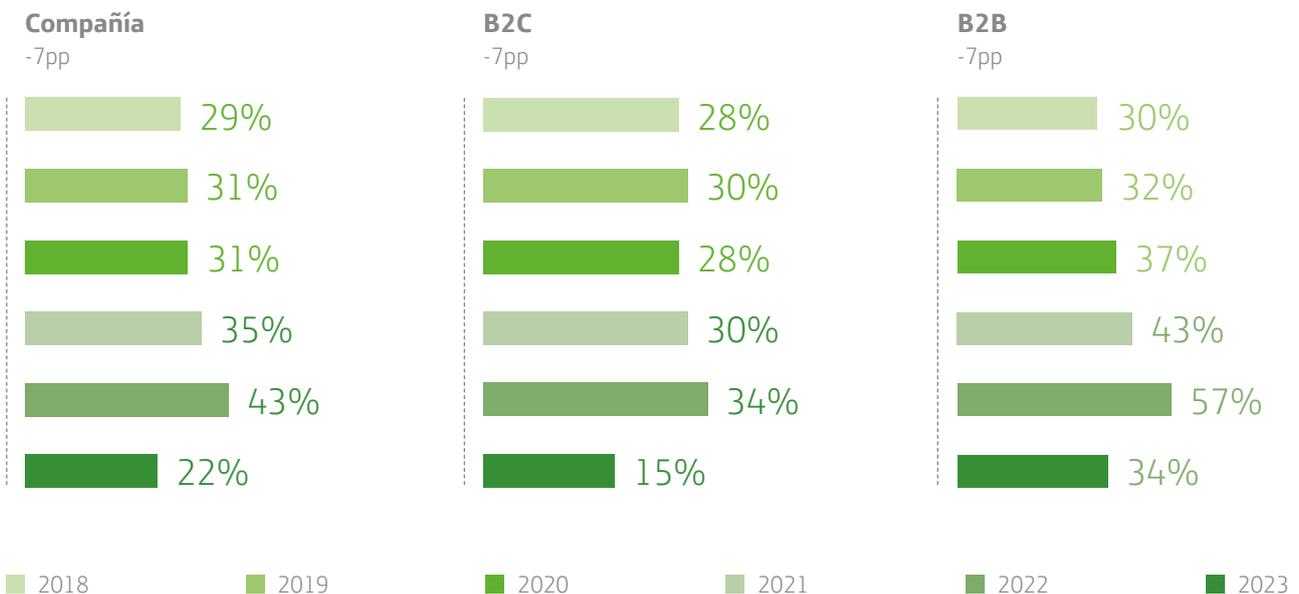
Se superó la meta de ISC en todos los meses del año, logrando alcanzar un ISC histórico en el mes de julio (8,94).

Se implementó la metodología *Close the loop* en oficinas foco.

## Satisfacción al Cliente: Net Promoter Score -NPS-

La medición sobre la gestión de clientes se centra en el nivel de recomendación (NPS – Net Promoter Score) basado en el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index) desarrollado en la Universidad de Michigan y utilizado en todo el mundo en empresas de diferentes sectores, bajo una metodología definida a nivel corporativo que permite la comparación de las diferentes operaciones de Telefónica en el mundo.

Esta metodología aplica encuestas a clientes seleccionados aleatoriamente del parque activo, garantizando representatividad de regiones y segmentos, que son procesadas por una empresa externa de investigación de mercados, garantizando objetividad y que posteriormente son sometidas a procesos de auditoría y control. Durante el 2023 se realizaron un total de 68.856 encuestas para un promedio mensual de 5.738 encuestas a profundidad con clientes.





Se observa que el resultado de NPS para el 2023 cae rompiendo la tendencia creciente que se traía históricamente, efecto que se observa también en los competidores y en otros países, afectado, entre otras cosas, por la incertidumbre país que afecta el sentimiento de los clientes. La percepción del funcionamiento del servicio, se vio afectada por el incremento notable en daños masivos causados por vandalismo de terceros a la infraestructura de red, hurto de cable y obras públicas. De igual forma, se generó insatisfacción de los clientes por las alzas de tarifas que se han aplicado en una situación macroeconómica inflacionaria.

La disminución en el resultado del nivel de recomendación movilizó a toda la Compañía a identificar procesos, políticas, plataformas que estuvieran degradando la experiencia del cliente

y se definió un plan con 11 iniciativas estructurales con seguimiento semanal por parte del comité ejecutivo a los planes de acción identificados; se generaron equipos de trabajo multidisciplinarios para profundizar en causa raíz de problemas y aseguramiento de las soluciones, involucrando incluso a autoridades, proveedores, mejores prácticas de otras compañías y apoyo del equipo global y regional de la Compañía.

Habiendo entendido los impactos que generaron esta degradación en los niveles de NPS, la empresa se enfocó en la ejecución de las acciones definidas a partir de las voces de sus clientes, con el fin de acelerar la captura de valor en satisfacción que le permitirá crecer en recomendación para el 2024.

**Todo esto apoyado por las acciones de los equipos de operaciones transversales así:**

### Facturación, Cobro y Recaudo

- Se redujo en un **30%** el tiempo que un cliente emplea en realizar una transacción en las máquinas recaudadoras de los centros de experiencia, a través de la simplificación de pasos e interacción con la máquina haciendo las más intuitivas y de fácil uso.
- Mejora en la pasarela de pagos incluyendo las nuevas tendencias del mercado como **Nequi - Daviplata**, que ha permitido la mejora en la experiencia del cliente disminuyendo tiempos de pago en **20%**.
- Optimización de los procesos de facturación mejorando en un **40%** los tiempos de entrega de la factura.
- Personalización de los mensajes de notificación de factura, recaudo y cobranza de acuerdo con sus preferencias de pago, estado de cuenta y tipo de producto, aportando al aumento los pagos digitales que se cerraron al **67%** y en el aumento al pago al vencimiento que cerró al **53%**.



### Soporte Comercial

- Se incrementó la atención en primera línea de las solicitudes de los clientes llegando al 99,84% y una derivación al Back Office del 0,16% con niveles del 98,89% automático de estas solicitudes derivadas.
- Se potencizaron las herramientas de digitalización a la fuerza comercial de la Compañía que permite mejorar los tiempos y procesos de venta y posventa con los clientes.
- Se aseguró el cumplimiento de la ley 2300, buscando proteger el derecho a la intimidad de los clientes y se dio continuidad protegiendo a los usuarios con el cumplimiento de la ley de Habeas Data. Disminuyendo la cantidad interacciones hacia el cliente, siendo efectivos en la comunicación por los medios autorizados, asegurando que continúe con su buen comportamiento de pago.

### Logística

- La Compañía aumentó la efectividad de entrega a cliente final del 81% al 85% contribuyendo de manera directa con los ingresos de la operación comercial móvil y generando mayor satisfacción de cumplimiento de entrega al cliente final.
- Se realizó un Grupo Focal con los canales presenciales para mejorar el proceso de la gestión de entrega de los pedidos a domicilio lo que contribuyó a mejorar la satisfacción de los clientes y claridad de los procesos.
- Durante el 2023 se logró un indicador de reingresos por debajo del 1% que refleja la gestión y calidad del taller de servicio posventa a cliente final.
- En lo que respecta a los tiempos de gestión de servicio técnico a cliente final, se logró mantener en 6 días promedio el tiempo de solución, generando un mejor servicio en calidad y gestión total.

## Procesos para remediar los impactos Negativos

• GRI Contenido 2-25



Si bien la Compañía cuenta con los canales de atención regulados para atender todas las Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR), se han desarrollado acciones dirigidas a mejorar la experiencia del cliente a través de canales digitales y de autogestión enfocadas en solucionar aquellos temas que resultan más recurrentes con los usuarios.

- Gestión integral de causa raíz de las reclamaciones sobre conceptos facturados, cerrando en el 2023 con un 0,24% a nivel Compañía, logrando disminuir respecto a los resultados del 2023 (0,28%).
- Se consolidó la implementación de controles preventivos para identificar de manera anticipada las necesidades de corrección de ofertas en sistemas y ajustes, logrando más ofertas aseguradas, parametrizadas de manera correcta y con facturación asegurada respecto a la promesa brindada al cliente. Esto permitió cerrar el año con menos del 0,5% de hallazgos y necesidades de corrección de ofertas de cara a la promesa de venta.
- Para gestionar la causa raíz de las reclamaciones, se continuó con el comité interáreas (Comité REC) donde se socializan los hallazgos encontrados y se gestiona con áreas correspondientes la eliminación de la causa raíz, con seguimiento quincenal y evaluación de mejoras en los indicadores, resultado visible en el porcentaje de reclamos recibidos respecto a la planta (0,24%).
- Implementación de un proceso de análisis masivo de las reclamaciones, donde a partir de las observaciones, cargos ajustados y operaciones ejecutadas en el sistema se confirma la causa de la reclamación, y se asegura la ejecución de la solución. Se ha logrado la revisión e identificación del 60% de los casos generales, y el 80% de las tipologías más representativas.
- Simplificación de los flujos de activación por autogestión a través de la App Mi Movistar, disminuyendo pasos que facilitan la gestión a cliente, el cual actualmente también tienen la opción de desactivar de manera sencilla por autogestión, en línea con el valor de transparencia de la Compañía.
- Por medio de los CX Lab, espacios con clientes y áreas interdisciplinarias para construir o mejorar la experiencia de los usuarios respecto a los servicios, e incrementar la fidelización, se gestionaron procesos claves del negocio durante el 2023, resolviendo puntos de dolor encontrados en momentos de verdad con clientes.
- El plan de aseguramiento de promesa de venta y aseguramiento de la solución, coadyuvó a la prevención de bajas, dado que el 10% de los clientes no asegurados decidió retirarse de la Compañía, frente a un 2,8% de los asegurados.





## Inclusión Digital y Atención a personas con discapacidad

Movistar tiene un enfoque de atención especial a personas en situación de discapacidad auditiva y visual. Es así como implementa diferentes herramientas, mejora de procesos y procedimientos internos, con el fin de ofrecer a la población en condición de discapacidad la posibilidad de acceder a canales de atención priorizados y contribuir a reducir la brecha digital de colombianos con discapacidad.

Entre las acciones se destaca el lanzamiento de la oferta de "Movistar Sin Barreras", la cual ofrece un beneficio del 15% de descuento vitalicio dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad para aplicar en los planes móviles pospago (oferta comercial vigente) y a cualquier plan internet hogar (Fibra o cobre).

También, la Compañía diseñó un Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad Visual y Auditiva. El cual se implementa y socializa a toda la fuerza de asesores del canal de Centro de Experiencia; este viene acompañado de sensibilizaciones y capacitaciones en lenguaje

inclusivo y toma de conciencia, la continua capacitación a los colaboradores para para brindar una atención excelente mediante el refuerzo con tips y lineamientos para una atención especializada y adecuada a personas con discapacidad en 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. La Compañía contó con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos- INCI y la Federación de Sordos de Colombia - FENASCOL para estructurar este protocolo.

Adicionalmente, puso en marcha la adecuación de 42 Centros de Experiencia accesibles habilitados en 31 ciudades a nivel nacional que cuentan con equipos y personal exclusivos para la atención de personas con discapacidad auditiva, a través de SERVIR, plataforma de FENASCOL. Y desde 2022 Movistar permite el uso de la app Centro de Relevo del Ministerio TIC sin cobro de datos para sus clientes Movistar con el fin que puedan comunicarse con intérpretes.



### Premios Portafolio

Telefónica Movistar fue reconocida por los Premios Portafolio en la categoría Servicio al Cliente, por su enfoque de atención a personas en situación de discapacidad auditiva y visual. Destacando acciones como la implementación de protocolos de atención diferenciales a esta población y Movistar Sin Barreras, una oferta con un beneficio especial para las personas con discapacidad.



## Gobierno Corporativo

Con el objetivo de preservar la integridad de los administradores y salvaguardar los intereses de la organización, la Compañía cuenta con un Código de Buen Gobierno (en adelante "el Código") que tiene como objetivo "garantizar su adecuada administración, el conocimiento público de su gestión y los mecanismos de evaluación y control de dicha evaluación"<sup>3</sup>. Este Código rige el comportamiento ético de la Compañía y compila las normas de administración, conducta, información y control a las cuales la misma se encuentra sometida. Tiene como principios generales, entre otros, el modelo de inversión sostenible, la sana competencia y la sostenibilidad.

<sup>3</sup> Código de Buen Gobierno Numeral 1.2.

## Estructura de Gobierno

- GRI Contenido 2-9, 2-10, 405-1



## Junta Directiva

- Contenido GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18

La Asamblea General de Accionistas designa a los miembros de la Junta Directiva con sujeción a lo previsto en los Estatutos Sociales y, mientras la sociedad esté inscrita en bolsa, a lo dispuesto en la Ley 964 de 2005 y las normas que la modifiquen. La Junta Directiva está conformada por 10 miembros principales, con sus respectivos suplentes personales. Mientras la Compañía esté inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia, los miembros de Junta Directiva no tendrán suplentes.

Los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo y su Anexo No. 3-Reglamento de la Junta Directiva establecen que los miembros de la Junta Directiva serán profesionales de alta calidad moral y ética, con

competencias gerenciales de liderazgo que le permitan contribuir a la Compañía por su especial conocimiento del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, de aspectos financieros y de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales y de manejo de crisis. Así mismo, establecen la obligatoriedad de que el 25% de los miembros sean independientes, acogiendo el criterio de independencia y los requisitos establecidos en la Ley 964 de 2005.

Los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se encuentran publicados en la página <https://www.telefonica.co/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo-2/modelo-de-gobierno/junta-directiva-de-colombia-telecomunicaciones-s-a-esp-bic/>

## Composición Junta Directiva

Renglón	Nombre	Género	Nivel ejecutivo/ No ejecutivo	Edad	Calidad	Primer Nombramiento
1	Alfonso Gómez Palacio	Masculino	Ejecutivo	55	Patrimonial	19/12/2006
2	Fabián Andrés Hernández Ramírez	Masculino	Ejecutivo	53	Ejecutivo	7/10/2011
3	Luis Ángel Prendes Arroyo	Masculino	Ejecutivo	57	Patrimonial	27/11/2019
4	Diego Colchero Paetz	Masculino	Ejecutivo	50	Patrimonial	27/11/2019
5	Martha Elena Ruiz Díaz-Granados	Femenino	Ejecutivo	56	Ejecutivo	9/08/2012
6	Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras	Masculino	N.A.	70	Independiente	5/11/2010
7	Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona	Masculino	N.A.	77	Independiente	22/02/2007
8	Isabella Barrios Morales	Femenino	Ejecutivo	55	Patrimonial	23/12/2022
9	Juan Carlos Fernández Martínez	Masculino	Ejecutivo	47	Patrimonial	23/12/2022
10	Lina Zuluaga Ocampo(*)	Femenino	N.A.	47	Independiente	23/12/2022

(\*) La Dra. Lina Marcela Zuluaga presentó renuncia a su cargo como miembro de Junta Directiva. La designación de su reemplazo será realizada por la Asamblea General de Accionistas.

## Participación por género



Hombres  
70%



Mujeres  
30%

## Participación por edad



Entre 30 y 50 años 30%  
Mayor a 50 años 80%

De acuerdo con los Estatutos Sociales, la Junta Directiva tiene la función de supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y revisar el nivel de cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la Compañía dentro de las cuales se encuentra el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Plan de Negocio Responsable y los Principios de Negocio Responsable. Por lo anterior, periódicamente recibe y aprueba información relacionada con el cumplimiento de dichas políticas y la información sobre los avances y el estado de planes del negocio y la gestión de la Compañía, dentro de la cual se incluyen asuntos de sostenibilidad.

La Junta Directiva participa activamente en integrar la sostenibilidad en la organización, ya que dentro de las actividades que desarrolla se encuentra la definición de lineamientos y directrices de la estrategia de sostenibilidad, el monitoreo periódico de los indicadores de gestión, riesgo y resultado que se le presentan. Así mismo, le corresponde la supervisión del Plan de Negocio Responsable y las prácticas de buen gobierno corporativo, así como revisar el nivel de cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la Compañía.

Anualmente, la Junta Directiva revisa el Informe de Gestión Responsable -

**Reporte Gestión BIC, previo a someterlo a revisión y aprobación de la Asamblea General de Accionistas\_\_**

Durante el año 2023 la Compañía mantuvo la certificación ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno). En su rol de supervisión, la Junta Directiva tiene la responsabilidad de velar por la observancia en el cumplimiento del estándar internacional y la Política Anticorrupción que ayuda a la Compañía a prevenir, detectar y abordar el soborno y la corrupción. Para mantener la certificación se surtieron los correspondientes procesos de auditoría interna y externa en el primer semestre del año y sus resultados fueron presentados al máximo órgano de gobierno.



**Presidente Junta Directiva**

• Contenido GRI 2-11

El Presidente de la Junta Directiva no es un alto ejecutivo de Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC. Los Estatutos Sociales establecen que la Junta Directiva tendrá un Presidente elegido de su seno por sus miembros, por un periodo igual al de este órgano social. El Presidente de la Junta Directiva será el Presidente Ejecutivo de la Sociedad. Sin embargo, mientras la Compañía esté inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia, quien tenga a calidad de Representante Legal de la Compañía no podrá desempeñarse como presidente de la Junta Directiva.

Asimismo, como parte de sus responsabilidades, la Junta Directiva recibe informes periódicos de la Gerencia de Cumplimiento sobre el desempeño del Programa de Cumplimiento de la Compañía, incluido lo referente a la gestión de las denuncias por posibles infracciones a las normativas en materia de ética e integridad del Grupo Telefónica.

Dichos informes también se presentan al Comité de Auditoría y al Comité Directivo de la Compañía, quienes tienen la responsabilidad de liderar y ejercer una supervisión razonable en lo relativo a la planeación, implementación, establecimiento y mejora continua del Programa de Cumplimiento y de sus componentes.

Conscientes de los efectos adversos que genera el Lavado de Activos (LA), la Financiación del Terrorismo (FT), la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM), el soborno y la corrupción en la economía y la sociedad, la Compañía cuenta con un programa de cumplimiento por medio del cual busca prevenir que la organización incurra o se vea afectada, directa o indirectamente, por estas conductas.



**Evaluaciones**

Aunque no se realizan evaluaciones específicas de desempeño de la Junta Directiva en relación con la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas de manera específica, de conformidad con lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo y su Anexo No. 3 - Reglamento de la Junta Directiva, ésta anualmente realiza una evaluación de su gestión, mediante el mecanismo que para ello defina la misma Junta.

La autoevaluación contempla entre otras, la participación y la asistencia de sus miembros a las reuniones, el conocimiento que tengan respecto de los principales aspectos de la Compañía





y el seguimiento que hagan a las decisiones que tome este órgano social y su contribución para la definición de las estrategias y proyección de la Compañía.

Los resultados de la autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva de la Compañía y la gestión realizada en el transcurso del año se incluirán en el Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo 2023, el cual se publica en la página Web de la Compañía.



## Remuneración

- Contenido GRI 2-19, 2-20

Los miembros de la Junta Directiva tienen derecho a la remuneración o retribución, según lo previsto en los estatutos sociales, el código de buen gobierno corporativo y su anexo 3. Los honorarios son fijados por la Asamblea General de Accionistas, atendiendo la responsabilidad del cargo, la dimensión de la Compañía y las directrices del mercado.

La Compañía no cuenta con sistemas de remuneración variable, bonos de contratación, incentivos por contratación, pensiones de jubilación ni con sistemas retributivos que incorporan opciones sobre acciones para los miembros de junta directiva.

Por otra parte, se informa que no se reconocen ni pagan honorarios a los miembros designados por el Grupo Telefónica que se encuentren vinculados laboralmente con el mismo.

Finalmente, se precisa que la política de remuneración de los miembros de Junta Directiva y los Altos Ejecutivos, no se vincula con su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

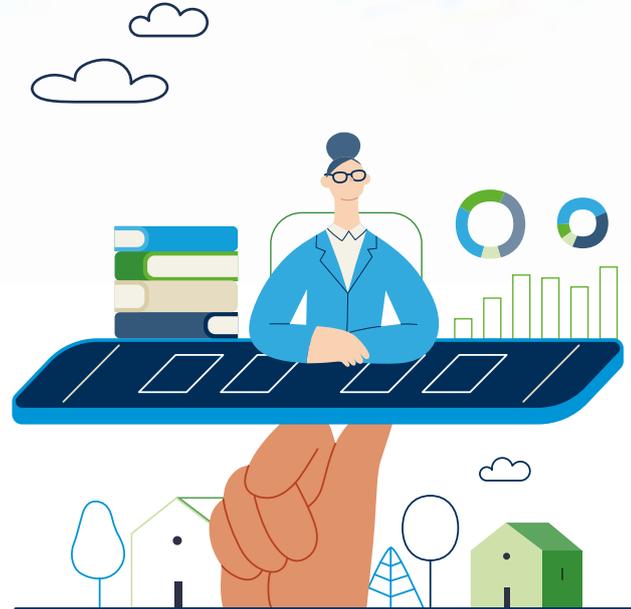
En el Informe Anual de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo se informará anualmente la remuneración percibida por los miembros de la Junta Directiva en cada vigencia. A esta información se podrá acceder a través de la página <https://www.telefonica.co/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo-2/informe-de-cumplimiento-de-practicas-de-buen-gobierno-corporativo/>.

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está compuesto por cinco miembros de la Junta Directiva y su integración se toma en consideración a la calidad de independientes y debiendo contar con conocimientos contables, financieros y otras materias.

Los perfiles de los miembros del Comité de Auditoría se encuentran publicados en la página <https://www.telefonica.co/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo-2/modelo-de-gobierno/comite-de-auditoria/>.

El Comité de Auditoría analiza los informes del plan de negocio Responsable y la gestión de la Compañía y dentro de sus funciones se encuentra, de manera general, supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Compañía.



## Composición Comité de Auditoría

No.	Nombre	Género	Nivel ejecutivo/ No ejecutivo	Edad	Calidad	Primer Nombramiento
1	Alfonso Gómez Palacio	Masculino	Ejecutivo	55	Patrimonial	19/12/2006
2	Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras	Masculino	N.A.	70	Independiente	5/11/2010
3	Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona	Masculino	N.A.	77	Independiente	22/02/2007
4	Isabella Barrios Morales	Femenino	Ejecutivo	55	Patrimonial	23/12/2022
5	Lina Zuluaga Ocampo(*)	Femenino	N.A.	47	Independiente	23/12/2022

(\*) La Dra. Lina Marcela Zuluaga presentó renuncia a su cargo como miembro de Junta Directiva. La designación de su reemplazo será realizada por la Asamblea General de Accionistas.

### Participación por género



**Hombres**  
60%



**Mujeres**  
40%

### Participación por edad



● Entre 30 y 50 años **30%**  
● Mayor a 50 años **80%**

## Gestión Conflicto de interés

### • Contenido GRI 2-15

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo (en adelante "El Código") que tiene como objetivo "garantizar su adecuada administración, el conocimiento público de su gestión y los mecanismos de evaluación y control de dicha evaluación.", el cual preserva la integridad de los administradores y salvaguarda los intereses de la organización.

Entre otras disposiciones, el numeral 3.7 del Código contempla que **"de conformidad con la ley, los administradores deberán 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"**.

Tratándose de la Junta Directiva, sus integrantes deberán declarar sus conflictos de interés ante los demás miembros del órgano de gobierno, quienes deberán decidir sobre la posibilidad del declarante de intervenir en el asunto respecto del cual se produce el presunto conflicto de interés o impedimento.

**Ahora bien, aquellos administradores que ostentan la condición de colaboradores de la Compañía deben observar lo previsto en la Normativa Corporativa de Conflictos de Interés.d LTDA. —**



**En este caso, los administradores deben declarar sus conflictos de interés en dos (2) oportunidades:**

1. Durante el proceso de selección por medio del diligenciamiento del formato de "Aceptación de la Normativa de Conflictos de Interés y Normativa de Relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas", formato que se distribuye previo su vinculación como colaborador(a)
2. En cualquier momento en el que se produzca un posible conflicto de interés, a través de la herramienta corporativa de declaración de conflictos de interés del Grupo Telefónica disponible en la intranet corporativa, accesible en cualquier momento y lugar y gestionada localmente por la Gerencia de Cumplimiento.

En ambos eventos, la Gerencia de Cumplimiento es la responsable de llevar a cabo el análisis correspondiente, emitir la conclusión respecto de la existencia de conflicto y, de ser el caso, impartir las recomendaciones a que haya lugar para mitigar el riesgo derivado de su existencia.

La Compañía ha acogido lo previsto en la ley en los asuntos relativos a la declaración de conflictos de interés de sus miembros de Junta Directiva. Sus integrantes deberán revelar cualquier actividad que implique competencia con la sociedad y, en términos generales, cualquier acto respecto del cual exista conflicto de interés, incluidas aquellas referentes a su participación en otras juntas o su participación accionaria cruzada con proveedores u otros grupos de interés.

Al respecto, en lo referente al alto nivel de la Compañía, el Grupo Telefónica cuenta con una Política Corporativa relativa a la participación de Directivos y Gerentes en Consejos/Órganos de Administración de Compañías Externas, conforme a la cual, los Directivos y Gerentes tienen permitido participar en dichos entes, siempre y cuando se garantice la inexistencia de conflictos de intereses y se obtengan las autorizaciones de los órganos pertinentes en este caso, el reporte previo y validación posterior y aprobación por parte de la Gerencia de Cumplimiento.

De otro lado, los administradores que ostentan la condición de colaboradores deben declarar cualquier situación en la que un interés personal, directo o indirecto, influya, pueda influir o aparentemente influya en sus decisiones profesionales.

De acuerdo con la Normativa de Conflictos de Interés, el conflicto de interés incluye aquellas situaciones derivadas **"de parentesco, la participación en sociedades ya sea en su capital o en sus órganos de gestión y/o administración, o por cualquier otra causa que el Sujeto Afectado considere que limita o condiciona su capacidad de decisión objetiva en el desempeño de sus funciones"**.

Sin perjuicio de lo anterior, en la declaración de conflictos de interés efectuada por los potenciales colaboradores durante el proceso de selección, les es requerida expresamente la información relativa a relaciones de parentesco y vínculos contractuales y/o legales con contratistas, proveedores o competidores de Telefónica, así como vinculaciones contractuales vigentes con cualquier otra compañía, independiente del sector y/o mercado, requerimiento que se extiende a vinculaciones contractuales anteriores con entidades públicas independiente del modelo y tipo de contrato existente entre las partes.

## Comité de Auditoría

- GRI 2-14 y GRI 2-16

Debido a que el órgano de gobierno debe demostrar su compromiso y liderazgo con la gestión ética y responsable al interior de la Compañía, así como ejercer una supervisión razonable sobre la misma, la Junta Directiva recibe información periódica sobre la gestión de los reportes recibidos a través de los canales de denuncia por parte de la Gerencia de Inspección y que, pueden involucrar aspectos críticos o con una importancia significativa para la Compañía.

Adicionalmente, la Gerencia de Cumplimiento rinde informes periódicos a la Junta Directiva sobre el desempeño del Programa de Cumplimiento de la Compañía. En este espacio también es posible transmitir cualquier preocupación o inquietud crítica relacionada con las Normativas en materia de ética e integridad del Grupo Telefónica.

En el transcurso del año 2023, no se presentaron inquietudes críticas relativas a la gestión ética y responsable de la Compañía que, por su naturaleza y alcance, ameritaran ser comunicadas a la Junta Directiva.



## Cultura basada en ética y Principios de Negocio Responsable

- GRI Contenidos 2-23, 2-24, 205-2

Con el objetivo de garantizar una gestión ética y responsable, la Compañía cuenta con un marco normativo robusto, por medio del cual se establecen, desarrollan y regulan los principales compromisos asumidos por la organización para tal fin.

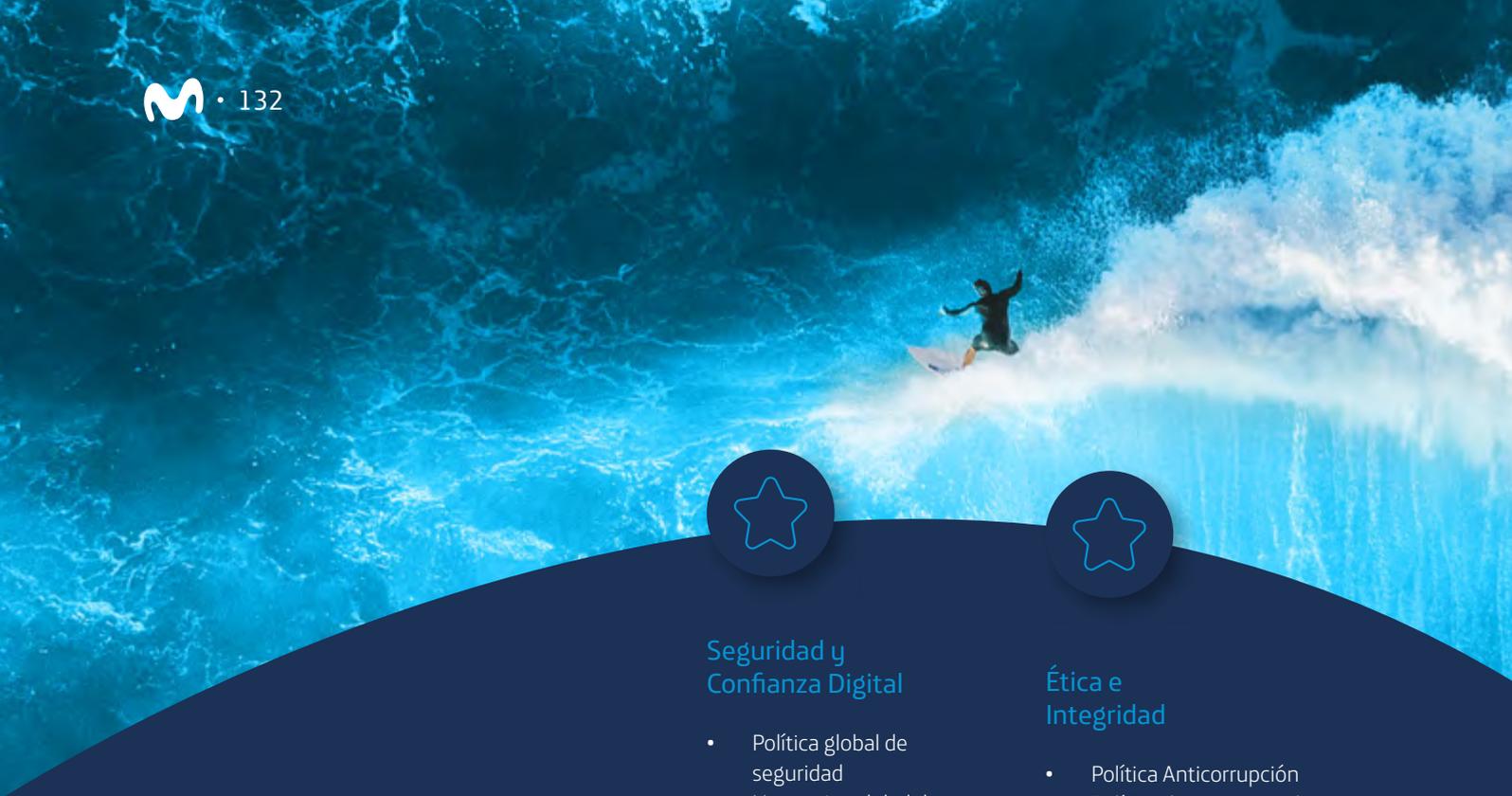
Los principales compromisos asumidos por el Grupo Telefónica para garantizar una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales se encuentran plasmados en su Código de Ética, también conocido como los Principios de Negocio Responsable (PNR), por medio de los cuales se busca promover una gestión transparente, íntegra y de largo plazo, que promueva un desarrollo social y ambiental más ético, justo y sostenible.

Con el fin de garantizar que éstos sean incorporados en las estrategias organizativas y, en particular, en las políticas y los procedimientos operativos, Telefónica ha adoptado una Política de Elaboración y Organización del Marco Normativo, que establece las bases, los instrumentos y mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre Telefónica S.A. - Casa Matriz y las demás empresas del Grupo en lo referente a la elaboración de sus normativas internas. Esta función, es coordinada actualmente por la Gerencia de Cumplimiento en Colombia. Dicha norma, reconoce que

**"(...) los Principios de Negocio Responsable como código ético del Grupo Telefónica, que inspiran y definen la manera de actuar del Grupo y de todos los empleados en el desarrollo de su actividad profesional, constituyen la norma fundamental bajo la que se encuadran todas las demás Normas Internas del Grupo".**

Lo expuesto anteriormente implica que, al ser la máxima norma al interior de la organización, en el marco del diseño y establecimiento de sus políticas y normativas, la Compañía debe respetar el contenido y alcance de los PNR y sus elementos rectores desde el momento de su creación hasta su eventual derogatoria.

Para ello, en el ámbito local, la Gerencia de Cumplimiento tiene asignada una función de revisión de las políticas y procedimientos locales al interior de la organización. Esta revisión es efectuada antes de su publicación y divulgación de estos, con el fin de salvaguardar la observancia de los PNR y de las obligaciones aplicables a la Compañía de acuerdo con el Modelo Preventivo de Cumplimiento Normativo (MPCN) definido a nivel de Grupo para las materias más relevantes. Ante la derogatoria de alguna política o procedimiento, se debe garantizar que con su eliminatoria del marco normativo no se está afectando el cumplimiento de los PNR y de las obligaciones del MPCN.



Adicionalmente, con el propósito de adaptar las organizaciones del grupo Telefónica a los nuevos estándares regulatorios, la función de Cumplimiento asumió desde el segundo semestre del año las actividades desarrolladas por las áreas de Inspección e Intervención (Control de Pagos), las cuales hacían parte de la Dirección de Auditoría, con el fin de reforzar la independencia de esa dirección a la hora de auditar dichas funciones que se encontraban estructuralmente en esta área.

El marco normativo de la Compañía se encuentra conformado por una serie de políticas y normativas corporativas y locales que desarrollan **los Principios de Negocio Responsable:**



### Seguridad y Confianza Digital

- Política global de seguridad
- Normativa global de seguridad
- Política Global de Privacidad
- Reglamento global de seguridad en la cadena de suministro
- Reglamento Seguridad Cadena de Suministro Internacional
- Instrucción Local de Seguridad en el Gobierno de Datos BI
- Instrucción Local de Controles de Acceso de Aplicaciones y Plataformas
- Manual Local de Riesgo Operacional



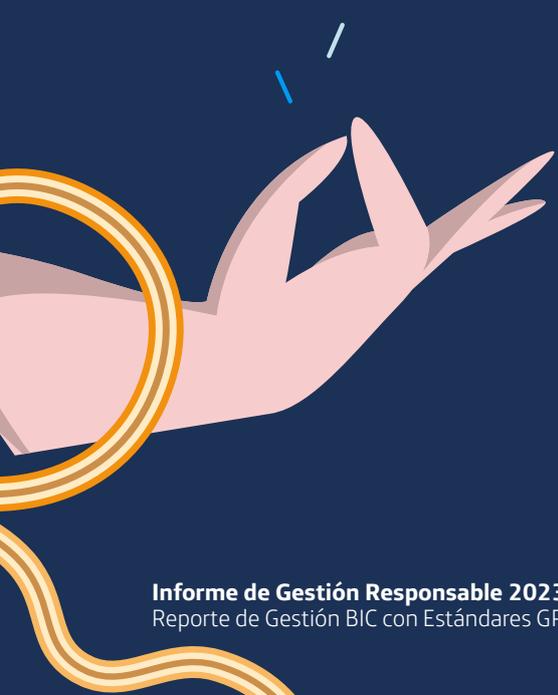
### Ética e Integridad

- Política Anticorrupción
- Política de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Normativa sobre Sanciones
- Política sobre Derecho de la Competencia
- Normativa Relacionamiento con Entidades Públicas
- Normativa Conflicto de Interés
- Reglamento Certificaciones de Directivos en Materia de Anticorrupción
- Reglamento Interno de Conducta



### Aspectos Generales sobre Negocio Responsable

- Política Global de Derechos Humanos
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Igualdad
- Normativa sobre Equidad de Género
- Política de Diversidad y Selección de Consejeros
- Reglamento Gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable
- Política de Calidad
- Normativa sobre Discapacidad





### Gestión Ambiental y Cambio climático

- Política Ambiental
- Normativa Gestión Ambiental
- Política de Gestión Energética



### Seguridad y Bienestar en el Trabajo

- Normativa Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Manual sobre el Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación



### Gestión Sostenible Cadena de Suministro

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Instrucción Compras Bajas en Carbono



### Comunicación Responsable

- Normativa Comunicación Responsable
- Reglamento Redes Sociales
- Reglamento Local Comunicación Interna

Los principales compromisos asumidos por el Grupo Telefónica para garantizar una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales se encuentran plasmados en su Código de Ética, también conocido como los Principios de Negocio Responsable (PNR), por medio de los cuales se busca promover una gestión transparente, íntegra y de largo plazo, que promueva un desarrollo social y ambiental más ético, justo y sostenible.

En ese sentido, con el ánimo de garantizar que los colaboradores y demás contrapartes con las que se relaciona la organización se adhieran de manera efectiva al cumplimiento de tales normativas y a los compromisos a los que éstas se refieren, la Compañía cuenta con cláusulas contractuales que son incorporadas a los convenios o acuerdos contractuales y que, en la mayoría de los casos, obligan a las contrapartes a su cumplimiento y establecen consecuencias ante su eventual infracción.

Nota: las Políticas de alcance público están disponibles en:  
<https://www.telefonica.com/es/sostenibilidad-innovacion/como-trabajamos/principios-negocio-responsable/>

Considerando lo anterior, durante el año 2023, el 100% de los miembros de Junta Directiva y directores de los Niveles I y II suscribieron el Certificado Anticorrupción del Grupo Telefónica, por medio del cual reafirmaron su compromiso con el cumplimiento de las políticas, prácticas y normas establecidas en los Principios de Negocio Responsable y en la Política Anticorrupción. Durante el segundo semestre el Comité Directivo recibió un proceso formativo en materia Anticorrupción.

Por otra parte, la Compañía cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual tiene como objeto asegurar el respeto de los derechos de los accionistas, acreedores, inversionistas, así como de los demás Grupos de Interés de la Compañía. Este documento, rige el comportamiento ético de la Compañía y compila las normas de administración, conducta e información para garantizar su adecuada administración.

El Código de Buen Gobierno Corporativo tiene como principios generales, entre otros, el modelo de inversión sostenible, la sana competencia y la responsabilidad social, por lo que se orientan las estrategias de sostenibilidad según los parámetros establecidos por el principal índice de inversión responsable (Dow Jones Sustainability Index – DJSI), gestionando de manera eficaz los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

De igual manera, la Compañía colabora con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas públicas orientadas a brindar soluciones a los retos de desarrollo del país.

Al reflejar los compromisos asumidos por la organización para alcanzar una gestión ética y responsable, la observancia de los Principios de Negocio Responsable (PNR) es un deber para los colaboradores y demás contrapartes de Telefónica, que debe evidenciarse en cada una de las actuaciones y decisiones, antes, durante y con posterioridad a su relacionamiento con la Compañía.

Con el propósito de hacer tangibles dichos compromisos, la organización ha establecido una serie de mecanismos de aplicación que **podrían resumirse del siguiente modo:**

1. El ejercicio de Debida Diligencia sobre contrapartes, con el fin de identificar posibles riesgos de corrupción con la potencialidad de afectar la gestión ética y responsable de la organización.
2. La adhesión de las contrapartes al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable por medio de la suscripción del Certificado Anticorrupción y de las cláusulas contractuales establecidas por Telefónica.
3. La disposición de la herramienta corporativa para el reporte de conflictos de interés y los mecanismos de recepción o entrega de invitaciones y regalos en los ámbitos privado y público.
4. El reporte de posibles conflictos de interés por parte de potenciales colaboradores en el marco de su proceso de ingreso al Grupo Telefónica.
5. El establecimiento de canales de consulta y/o denuncia para colaboradores, proveedores, aliados y cualquier tercero o grupo de interés.
6. Mecanismos contractuales y/o disciplinarios que posibilitan la aplicación de consecuencias ante la eventual infracción de los compromisos y/o normativas internas y externas.



## Comunicación y formación

- GRI Contenidos 2-17, 205-2, 404-2

Durante el año 2023, la Compañía continuó con el proceso formativo sobre los Principios de Negocio Responsable, Derecho a la Competencia y FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) en Telefónica a través de la actualización de los cursos virtuales sobre estos temas. Al cierre del diciembre de 2023, estos cursos habían sido completados por la plantilla de colaboradores clave en un 91%, 90% y 97% respectivamente.

Adicionalmente, la Gerencia de Cumplimiento impartió 30 capacitaciones internas y externas sobre el Programa de Cumplimiento de Telefónica, en las que se abordaron principalmente los aspectos relacionados con la observancia de los Principios de Negocio Responsable, la Política Anticorrupción, la normativa de Conflicto de Interés y de Relacionamento con Entidades Públicas. El 75% de las posiciones sensibles identificados en la Compañía, fueron capacitados en lo relacionado a la prevención, detección y respuesta al riesgo de soborno y corrupción.

En lo referente a las formaciones externas, éstas se dirigieron en su mayoría a Optecom S.A.S. en condición de sociedad controlada por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, y también en la formación a la sociedad civil en diferentes espacios académicos y de formación sobre las buenas prácticas del Grupo Telefónica.

El 100% de nuevos colaboradores (568) que ingresaron a la Compañía durante el año 2023 recibieron una copia de los Principios de Negocio Responsable y la Política Anticorrupción por parte de la Gerencia de Cumplimiento, además de ser invitados a los procesos de formación trimestral que adelanta esta Gerencia.

Asimismo, se realizaron capacitaciones focalizadas en áreas de la Compañía que, dada la naturaleza de sus funciones y de los riesgos a los que se encuentran expuestas, requieren formación en Normativas o Políticas específicas, tales como las Direcciones de B2C, B2B y Auditoría Interna.

En el marco del relacionamiento con sus diferentes socios de negocio o con externos con quienes se pretende tener algún tipo de relacionamiento, la organización se encuentra comprometida con el establecimiento de mecanismos que les permitan a éstos gestionar de manera efectiva sus propios riesgos de integridad. Además, en diferentes procesos se exige a los aliados/proveedores/partners el acatamiento, observancia y acogimiento a las Políticas y Procedimiento del Grupo Telefónica en materia anticorrupción y de lucha con el LA/FT/PADM.

Adicional a lo anterior, se establecen compromisos en los acuerdos, contratos o documentos de formalización de Uniones Temporales. Para tal efecto, en el 2023 se adelantaron 5 sesiones de formación externas en el marco de las iniciativas colectivas anticorrupción a las que pertenece la Compañía, 3 jornadas de formación sobre corrupción privada dirigidas a la ciudadanía y 2 sesiones en el marco de actividades académicas y de congresos de Compliance. Dichas sesiones buscaron visibilizar y compartir las buenas prácticas adoptadas por la Compañía en materia de Compliance. Por otra parte, en el segundo semestre del año se convocaron diferentes proveedores clave al proceso formativo Cultura de Integridad en la Cadena de Suministro.



## Mecanismos, canales de ética y consulta

- GRI Contenido 2-26

La Compañía ha establecido mecanismos, por medio de los cuales cualquier persona interna o externa a la Compañía puede comunicar de manera segura cualquier duda o inquietud relacionada con las normativas de ética e integridad del Grupo Telefónica.

### ■ Canal denuncias

La Compañía cuenta con un mecanismo de denuncia gestionada por el Área de Cumplimiento y su Gerencia de Inspección que ofrece la posibilidad de denunciar, de forma anónima o personal, cualquier presunta conducta antiética o corrupta cometida, en nombre o en representación de la Compañía, que constituya una infracción a cualquiera de las normativas, incluidas aquellas relativas a la ética y la integridad o de aquellos externos que cometan estas infracciones y que tengan algún vínculo con la Compañía. El canal de denuncias se rige por el Sistema Interno de Información del Grupo Telefónica, así como del Procedimiento de Gestión del Sistema de Información Interno.

Entre las conductas que pueden denunciarse a través de este canal están las relativas al soborno, trato de favor, conflictos de interés o las que involucren delitos contra la administración pública, así como cualquier conducta antiética o ilegal.

## ● Empleados

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

**Intranet:** [intranet.telefonica.com/principios-negocio-responsable/es/#REPORTA\\_DENUNCIA](https://intranet.telefonica.com/principios-negocio-responsable/es/#REPORTA_DENUNCIA)

**E-mail:** [canal.denuncias.co@telefonica.com](mailto:canal.denuncias.co@telefonica.com)

**Línea gratuita desde cualquier lugar del país:** 018009345712



Por medio del canal de denuncias se recibieron en el ejercicio 2023 un total de 64 denuncias que, en conjunto con las 7 denuncias que habían quedado como Análisis en curso al final del año 2022, generaron un total de 71 denuncias, de las cuales:



Como resultado de las investigaciones adelantadas durante dicho ejercicio, **21** denuncias resultaron fundadas. De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo **11** por fraude interno, **6** por fraude externo, **2** por conducta inadecuada / indebida, **1** por conflicto de interés y un caso por acoso.

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 **7** terminaciones del contrato de trabajo, dos colaboradores presentaron su renuncia de manera previa a la notificación de terminación de contrato con justa causa, **17** suspensiones, **2** recordatorios de obligaciones, un llamado de atención, una cancelación de contrato de agenciamiento comercial y un llamado de atención a un proveedor.

De acuerdo con la política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación,

**– Telefónica 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.



## Buzón Cumplimiento

Actualmente la Compañía cuenta con dos buzones de consultas permanentes y disponibles:



1. El correo electrónico del Gerente de Cumplimiento, que es responsable local la función de Compliance, registrado ante los reguladores locales de la materia.

2. El buzón genérico correspondiente al correo electrónico de la Gerencia de Cumplimiento: **ofc.cumplimiento.co@telefonica.com**.

Este último canal de consultas se rige por los principios de confidencialidad, disponibilidad y accesibilidad y puede ser empleado por cualquier persona interna o externa a la organización, incluida la Alta Dirección, con el fin de solicitar información o asesoría relativa a:

1. Dilemas éticos.

2. Al contenido y aplicación de las normativas en materia de ética e integridad del Grupo Telefónica, así como a la puesta en conocimiento de hechos u actos contrario al Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica o de Ética Corporativa. Este buzón de consultas corporativo se rige por el **"Procedimiento Específico del Manual del Buzón de la Oficina de Cumplimiento"**.

Al respecto, resulta pertinente precisar que un dilema ético es entendido como aquellos supuestos en los que un directivo o colaborador de Telefónica tiene dudas respecto al modo cómo debería comportarse o actuar en un evento concreto, debido a que no está seguro(a) respecto a si su comportamiento:

- Es ético.
- Se ajusta a las normativas en materia de ética e integridad del Grupo Telefónica.
- Si podría generar consecuencias adversas para él o para la organización.



## Canal de Negocio Responsable

Adicionalmente, la Compañía cuenta con el Canal de Negocio Responsable, un medio especializado para la atención de cualquier consulta y/o reclamo relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Este canal es gestionado por el área de Sostenibilidad y se encarga de trasladar la comunicación al área competente. En 2023 se recibieron 11 casos a través de este canal: 2 de socios comerciales/ proveedores, 7 de clientes y 2 de empleados(as).

Durante el año 2023, la información relativa al canal de consultas y al canal de denuncias del Grupo Telefónica fue actualizada en la página web **www.telefonica.co** y en la nueva intranet de la Compañía, con el objetivo de socializarlos con los colaboradores(as) y con cualquier persona externa a la Compañía.



## Riesgos relacionados con la corrupción

- GRI Contenido 205-1

En ejercicio de sus funciones y con el objetivo de contribuir activamente a la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía, la Gerencia de Cumplimiento interviene de manera directa en la identificación y evaluación de riesgos de corrupción y de LA/FT/PADM asociadas a las operaciones llevadas a cabo por la Compañía.

En la siguiente tabla se presenta el número total de operaciones evaluadas por la Gerencia de Cumplimiento, **de acuerdo con el tipo de operación:**

Operación evaluada	Objetivo de la evaluación	No. Evaluaciones durante el año 2023
Uniones Temporales	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM derivados de la conformación de uniones temporales para el desarrollo de proyectos con el sector público, por medio de (i) la debida diligencia de socios de negocio y (ii) la revisión e incorporación de cláusulas anticorrupción.	13
Proveedores Condicionados	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM asociados a la contratación de proveedores de manera directa en el marco de la ejecución de proyectos con clientes del sector público.	122
Patrocinios	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM asociados a la entrega u otorgamiento de patrocinios a terceros.	45
Proyectos de Venta Inmobiliaria	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM derivados de la venta de bienes inmuebles de la Compañía a terceros.	55
Debida diligencia sobre contrapartes	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM derivados del relacionamiento con las contrapartes de la Compañía y ciertas empresas del Grupo Telefónica en Colombia.	19.311
Vinculación con PEP	Identificar y gestionar riesgos de corrupción y/o de LA/FT/PADM derivados del relacionamiento con contrapartes consideradas Personas Políticamente Expuestas (PEP).	49



Durante el año 2023, la Compañía obtuvo la certificación de la Norma **ISO 37001:2016** (Sistema de Gestión Antisoborno), para lo cual se surtieron los correspondientes procesos de auditoría interna y externa en el primer semestre del año. Para esta sesión, la Gerencia de Compliance Colombia identificó en su Matriz de Riesgo de Soborno un total "65" riesgos de los cuales ninguno se valora en estado **"Crítico"**.

El resultado de los procesos de auditoría externa adelantados en el marco del mantenimiento de la certificación ISO 37001:2016 destacaron el involucramiento del personal, el compromiso de la Alta Dirección en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Antisoborno, así como el nivel de detalle aplicado a la Debida Diligencia de proveedores y externos aliados que se relacionan con la organización.

Adicionalmente, en virtud del compromiso con la promoción de la ética y la integridad, durante el año 2023, la Compañía llevó a cabo actividades orientadas a garantizar que las sociedades en las cuales tiene participación mayoritaria implementaran sus propios controles anticorrupción e implementaran de manera efectiva las normativas en materia de ética e integridad del Grupo Telefónica. En este sentido, la Compañía orientó a Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. -Optecom- S.A.S. en el proceso de identificación de sus riesgos de integridad y de LA/FT/PADM, con el fin de contribuir tanto a la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta Optecom S.A.S. como aquellos que pueden impactar de manera, directa o indirecta, sobre la Compañía.

## Casos de corrupción y medidas tomadas

- GRI Contenido 205-3

El Grupo Telefónica cuenta con mecanismos que le permiten identificar, investigar y aplicar consecuencias ante la eventual ocurrencia de irregularidades o infracciones asociadas a actos de corrupción o faltas contra la ética y la integridad.

En el marco de la activación de dichos mecanismos, durante el año 2023 no se confirmaron casos de corrupción al interior de la Compañía que hayan derivado en la terminación de contratos con socios de negocio o en la afectación reputacional de la Compañía.

Durante el 2023 se impusieron 8 sanciones disciplinarias por faltas disciplinarias subcategorizadas en conflictos de intereses y actos contrarios a la integridad en el ámbito privado, en el marco de los nueve (9) Comités de Acción Disciplinaria celebrados.

## Buenas prácticas

**La Compañía continuó posicionándose como un referente de buenas prácticas en materia de ética, integridad y anticorrupción en el sector empresarial durante 2023. —**



Como prueba de ello, en el marco de la publicación **“Conducta Empresarial Responsable (CER)”** la Cámara de Comercio de Bogotá reconoció como caso de éxito su **“Gestión de Conflictos de Intereses”** que busca combatir la corrupción a través de la prevención de casos en los que los intereses particulares puedan entrar en conflicto con los intereses de la Compañía. Esta práctica con impacto en el **Objetivo 16** de los **ODS** (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de la ONU ha logrado resultados significativos en la Compañía:

1. Facilitando la Gestión de los riesgos de corrupción derivado de la existencia de conflictos de interés.
2. Generando un entorno de negocios ético y transparente.
3. Promoviendo el ejercicio imparcial e integro de los colaboradores.
4. Contribuyendo al posicionamiento de Telefónica como una Compañía ética, responsable y transparente.

En 2023 se adelantó la creación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial Integral (PTEE-I) de la Fundación Telefónica Colombia en cumplimiento de la Normatividad Legal expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. La construcción del PTEE-I de Fundación Telefónica conllevó el levantamiento de la Matriz de Riesgo de Integridad y la integración de los diferentes protocolos exigidos por la norma, tal como, la entrega y/u ofrecimiento de regalos, hospitalidad a terceros, y mecanismos de Debida Diligencia que adelanta la Fundación, entre otros.

Frente a la promoción de la Transparencia, Ética e Integridad entre grupos de interés y de la sociedad civil, durante el 2023, la Gerencia de Cumplimiento adelantó cinco (5) formaciones externas en el

marco de las iniciativas individuales y colectivas anticorrupción, antifraude y de lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, mediante las cuales pretende compartir las buenas prácticas que sobre estas materias adelanta la Compañía para constituirse como un referente de responsabilidad social empresarial. Algunas de estas participaciones en las cuales la Compañía es la protagonista de formación corresponde al programa denominado “Formación De Empresas para Empresas - DEPE organizada por Alliance For Integrity y Pacto Global capítulo Colombia y adicionalmente la participación en la “Cumbre Anual de Ética y Cumplimiento de la Red Latinoamericana de Cumplimiento, en la que se dio a conocer la visión de la Compañía sobre la Inteligencia Artificial y Compliance.



## Mediciones y Certificaciones

En materia de certificaciones, durante el 2023 la Compañía mantuvo por segundo año la certificación ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) otorgada por la Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR). Lo anterior, mantiene a la Compañía como la primera empresa colombiana perteneciente al sector TELCO en obtener dicha certificación. Por otra parte, la organización obtuvo el "Cisco Partner Compliance Assessment (CPCA)" por parte del proveedor Cisco Systems. El alcance de esta certificación implicó la verificación de la implementación de estándares, procedimientos y políticas internas contra el soborno y la lucha contra la corrupción.

Finalmente, el tercer reconocimiento consistió en la aprobación por parte de Oracle de la extensión de los "Acuerdos Public Sector Addendum -PSA-" entre Colombia Telecomunicaciones y Oracle que permite y autoriza la reventa de los productos, bienes y servicios en el Sector Público conforme

a los estándares de observancia exigidos en la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act).

Desde la Línea de Iniciativas Empresariales y Sector Privado y con el ánimo de avanzar en el fortalecimiento de la corresponsabilidad del sector empresarial en la lucha contra la corrupción mediante la incorporación de medidas efectivas que puedan prevenir adecuadamente riesgos y hechos de corrupción, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC., participó en la Medición de Gestión Empresarial de Riesgos de Corrupción (MGERC) 2023, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los mecanismos para gestionar riesgos de corrupción. Como resultado de la evaluación, la Compañía obtuvo un desempeño Satisfactorio y destacó un ejercicio óptimo en los capítulos de Buen Gobierno Corporativo, Control de la Gestión, Gestión de Proveedores y Contratistas, así como en los Sistemas de Reporte y Denuncia de hechos de Corrupción.

## Confianza Digital: asegurar los datos y la privacidad de los clientes

- GRI Contenido 418-1-c

La Compañía, como proveedor de servicios, cree firmemente que el adecuado acceso y tratamiento de esta importante cantidad de datos supone una gran oportunidad de enriquecer la vida de los ciudadanos y de contribuir al desarrollo de las sociedades.

Telefónica Movistar respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable, contemplan la necesidad de preservar este derecho fundamental y, en ese ámbito, establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte del mismo. La Compañía desarrolla los principios y directrices generales de la Política Global de Seguridad, que tiene un alcance integral no solo la seguridad física y operativa (de personas y bienes) sino también la seguridad digital, la continuidad del negocio, la prevención del fraude, la seguridad en la cadena de suministro, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas. A su vez, en el concepto de seguridad digital se integran los aspectos relativos a la seguridad de la información y la ciberseguridad. Estos aspectos se aplican en los soportes físicos, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la Red, y los servicios que los soportan, basado en los siguientes principios: **legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación.**

La seguridad integral se apoya en el siguiente marco normativo:

- **Política global de seguridad:**  
Constituye la declaración de principios y compromiso del Grupo Telefónica con la seguridad, basados en estándares internacionales y mejores prácticas de seguridad digital.
- **Normativa general de seguridad:**  
Desarrolla los principios y directrices generales de seguridad.
- **Normatividad local:**  
Alineado con las directrices globales, mejores prácticas y regulación/normatividad colombiana.
- **Reglamentos globales de seguridad:**  
Donde se describen más los lineamientos que establecen controles y medidas necesarias para garantizar la seguridad en clasificación de la información, incidentes de seguridad, continuidad de negocio, gestión de cambios, riesgos de seguridad, cadena de suministro, control de accesos, infraestructura IT, personas, física, redes y comunicaciones, activos, ciclo de vida de desarrollo, ciberseguridad, gestión de fraude y gobierno de la seguridad en la infraestructura.

En 2023, la Compañía logró un hito significativo en la gestión de seguridad digital al obtener la certificación de calidad en seguridad de la información ISO 27001 para el área de facturación. Este logro fue el resultado de una auditoría externa que evaluó satisfactoriamente los procesos de seguridad digital.

La cultura de seguridad se ha fortalecido gracias a la participación de los colaboradores en programas de concienciación y formación. En 2023, más del 87% de los empleados directos participaron en al menos uno de los cursos de seguridad disponibles en Success Factors - SSFF y asistieron a charlas de seguridad digital.

El despliegue y uso de los componentes de Office 365 para la protección de la información ha sido un factor clave para mejorar la seguridad en el puesto de trabajo. Más del 80% de los colaboradores han demostrado su compromiso con la seguridad de la información al etiquetar y clasificar correctamente su información según su criticidad.

Además, se realizó un análisis de riesgos en 70 procesos críticos identificados por el área de continuidad del negocio y 35 aplicaciones críticas de la empresa. La Compañía trabaja para asegurar los controles de desarrollo, cerrar los defectos de seguridad en el código e identificar oportunamente los proyectos y aplicaciones que requieren revisión de seguridad antes de su salida a producción.

Se trabajó en la mejora operativa y eficiencia de los procesos de seguridad digital mediante el desarrollo e implementación de herramientas digitales como la aplicación SHIMO y la matriz ITGCS, que mantiene actualizados los controles de seguridad SOX.

Asimismo, se realizó seguimiento a más del 95% de las iniciativas de los trenes ágiles, asegurando el cumplimiento de los controles de seguridad en arquitectura, integración y accesos. Se implementaron ajustes en el 90% de los controles de accesos para mejorar la protección del Directorio Activo, reduciendo así el riesgo de ataques, fugas de información y accesos no permitidos. Esto ha generado alertas de seguridad e identificado malas prácticas, beneficiando a más de 33.000 usuarios y colaboradores.

Adicionalmente, se actualizó toda la información correspondiente a contratos y gestores, con un enfoque en más de 13.000 usuarios de terceros,

en la herramienta de fuente autoritativa T-Técnicos. Esto ha permitido reducir la exposición a accesos no autorizados y garantizar la calidad en el proceso de recertificación.

Se realizaron análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión al 98% de las aplicaciones críticas de la Compañía y al 100% de los activos expuestos. Así, se integraron más de 4.700 activos de la infraestructura interna tecnológica y de redes, al monitoreo continuo de vulnerabilidades y más de 15.000 activos integrados al procedimiento de monitoreo de eventos de seguridad.

Finalmente, se realizó la gestión oportuna del 100% de los incidentes presentados, apoyando la investigación, mitigación, implementación de controles y recuperación de los activos afectados. Lo anterior sin ninguna afectación o impacto sobre datos personales de los clientes, proveedores o colaboradores. Adicionalmente, se integraron nuevas fuentes de inteligencia que permite a la Compañía anticiparse a las amenazas que puedan desencadenar potenciales incidentes de seguridad.

**En el 2023 la Compañía no identificó reclamaciones de usuarios o de autoridades —**

por violaciones de la privacidad del cliente o por pérdida de sus datos personales.

## Aliados formados en Ciberseguridad



A cierre de 2023 el 63.81% de los colaboradores de aliados y terceros se formaron en seguridad, lo que equivale a 16.814 personas capacitadas.

Este resultado es gracias al trabajo conjunto con el área de formación y los líderes de canal para poder impulsar adecuadamente el curso con los aliados y terceros enviando comunicados y garantizando espacios para que las personas puedan realizar el curso sin afectar su operación.



### Las actividades realizadas que permitieron estos resultados fueron:

- Definición de línea base de usuarios.
- Definición de planeación de despliegue del curso con los canales de call center, bucle, agentes y Centros de experiencia.
- Lanzamiento del curso por parte de formación.
- Descarga y envío del reporte semanal del avance del curso.
- Consolidación de informes mensuales del indicador.
- Movilización del curso con gestores de contrato y jefes de canal.
- Reporte mensual al área de sostenibilidad para aprobación.



## Protección de niños y niñas en entornos digitales

Movistar está comprometida con el uso responsable de la tecnología. Por ello, impulsa y participa en iniciativas para fomentar un entorno seguro en Internet y ayudar a la sociedad y en especial a los niños, niñas y adolescentes a gestionar de manera adecuada su identidad digital y a sacar todo el partido de los dispositivos conectados.

La Compañía tiene un fuerte compromiso por la protección de los Derechos del Niño y establece mecanismos para promover el uso responsable de la tecnología fomentando un entorno seguro en Internet y ayudando a la sociedad en general, y en especial a niños, niñas y adolescentes, a sacar todo el partido de los dispositivos conectados.



### Este compromiso se materializa en las siguientes líneas de trabajo:

- Alianzas con grupos de interés: velar por una Red más segura es una tarea que no se puede hacer de forma individual. Por eso Movistar trabaja de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil (Policía Nacional, MINTIC, ONGs, entidades y expertos) para concientizar sobre los riesgos a gestionar.
- Como socio fundador de Te Protejo, la Compañía participa en Vigüías, el primer Centro de Internet Seguro (CIS), iniciativa que tiene el propósito de ayudar, proteger y guiar a niñas, niños y adolescentes en Internet, así como prevenir los riesgos digitales. Vigüías cuenta con cuatro componentes para la prevención y el manejo de las situaciones peligrosas en los entornos online. Estos componentes son: Te Protejo (línea de reporte), Tú Lideras (iniciativas juveniles), Te Guío (línea de ayuda) y Centro de conocimiento. Con el respaldo y la experiencia de Te Protejo, Red PaPaz, INHOPE, y otros aliados. (<https://viguias.org/>)

- Bloqueo de contenidos: en la lucha proactiva contra los contenidos y material de abusos y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en la Red, Movistar procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por las entidades competentes y que están publicados en el portal especializado los contenidos "MASI" (Material de Abuso Sexual Infantil). Adicional recibe notificaciones, oficios y mensajes de gestión legal para tomar acción sobre algunos contenidos específicos que se requieran intervenir. Ver más de esta gestión en: <https://descubre.movistar.co/atencion-cliente/politicas-de-privacidad/bloqueo-contenido.html>
- Productos y servicios: nada podrá sustituir la labor mediadora y educativa de un adulto en el uso responsable de la tecnología, no obstante, cuando esto no es posible, siempre se podrá contar con el apoyo de la tecnología. Para ello, la Compañía apuesta por la promoción y el desarrollo de productos y servicios (controles parentales y otras soluciones de seguridad) que sensibilicen sobre el uso responsable y seguro de la Red y de los dispositivos conectados y ayuden a las familias a abordar con éxito el desafío del mundo digital.
- Trabajo conjunto con proveedores: evaluar junto a los proveedores la implantación de los parámetros básicos de protección al menor de edad, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales a sistemas operativos.
- Iniciativas de educación y sensibilización: apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos a través del portal **Dialogando** (<https://dialogando.com.mx/>). Un canal con contenidos elaborados por diferentes expertos que ayudan a reflexionar sobre el uso de la tecnología en el día a día y dan las claves para gestionar con éxito la vida digital.



# Compromiso con los proveedores

- Contenido GRI 204-1

La Compañía es consciente de la importancia de su cadena de suministro, tanto por su presencia internacional como por el impacto y volumen que supone en su cifra de negocio. Por esto, fomenta, establece y mantiene elevados niveles de exigencia de responsabilidad con respecto a sus proveedores, promoviendo entre éstos el cumplimiento, no sólo de estándares de calidad de producto y/o servicio, sino también de la legislación y estándares éticos, sociales, medioambientales y de privacidad en todo lo relacionado con la cadena de suministro de Telefónica.

- **Los Principios de Negocio Responsable incluyen como principio la Gestión responsable en la cadena de suministro:**

*La sostenibilidad en la cadena de suministro es un tema clave en el sector de telecomunicaciones, donde las Compañías compartimos con nuestros proveedores y contratistas cada vez más servicios y actividades de la cadena de valor.*

*Promovemos la sostenibilidad para extender el impacto positivo en la sociedad y en el planeta, de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, ya que son el resultado de una relación mutuamente provechosa con nuestros socios comerciales y proveedores. Nuestras relaciones son equilibradas y de confianza, y generan un compromiso conjunto con la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente final.*

*Nos comprometemos a actuar con rigor, objetividad, transparencia y profesionalidad en la relación con nuestros socios comerciales y proveedores.*

*Para poder cumplir con nuestro compromiso de responsabilidad en toda nuestra cadena de valor, exigimos a nuestros socios comerciales y proveedores que cumplan con los criterios mínimos de negocio responsable del Grupo Telefónica.*

*Es importante que aquellos empleados que realizan compras o adquisiciones para nuestra Compañía asuman su responsabilidad individual en trabajar con proveedores y socios responsables, y que lleven a cabo los controles establecidos para asegurarnos, más allá de la calidad del servicio prestado o producto entregado, de que actúen en todo momento de forma responsable frente a sus grupos de interés.*





La Compañía cuenta con una Normativa y una Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro que tiene su origen en los Principios de Negocio Responsable, que constituyen el marco de referencia en la relación de la Compañía con sus diferentes grupos de interés, y más específicamente en el compromiso asumido por Telefónica con la Gestión Sostenible de la Cadena de Suministro. Estas han sido elaboradas conforme a 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, el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU, las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y criterios ISO (International Standards Organization). La Política a su vez, pone de manifiesto el compromiso por parte de Telefónica con el Pacto Mundial (Global Compact) en materia de responsabilidad social empresarial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la defensa de los Derechos Humanos promulgados por las Naciones Unidas.



De los **578 proveedores** (adjudicatarios) que la Compañía tuvo en 2023, el **70%** (404) son empresas constituidas en Colombia (proveedores locales), a quienes se les adjudicó el **89%** del total de valores adjudicados, dividido en las siguientes líneas de producto:

Infraestructura y Redes:	Servicios y Obras:	Soluciones B2B/B2C:	Sistemas de Información:	Publicidad y Marketing:	Mobility:
<b>34%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>21%</b>

La Compañía contó en 2023 con el soporte de **41 Aliados y 48 Agentes**, quienes generaron los siguientes empleos indirectos:

Número de empleados indirectos Aliados

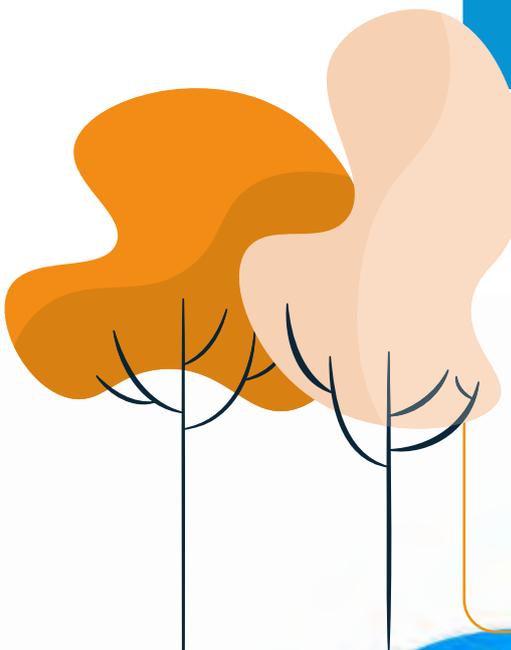


Número de empleados indirectos Agentes



**TOTAL ALIADOS**  
**21.418**

- **Empresa Aliada:** Proveedora que presta un servicio a Telefónica y para el desarrollo del servicio impacta directa o indirectamente al cliente final y/o al cliente interno. Adicionalmente este tipo de empresas destina recursos (humanos, físicos, financieros, entre otros) para la prestación del servicio con dedicación exclusiva a Telefónica.
- **Agentes Comerciales:** Organización que se compromete a asumir en forma independiente y de manera estable, el encargo de promover la comercialización de los productos y servicios de Telefónica.



Por otra parte, en 2023 la **Compañía celebró 345 nuevos contratos con 278 organizaciones y 82 modificaciones con 70 organizaciones** fuera del ámbito del Modelo de Compras de Telefónica (MCT).



## Evaluación de desempeño en Sostenibilidad para Proveedores

- GRI Contenidos 308-1, 414-1

De acuerdo con el lineamiento de la Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, la Compañía se apoyó en la empresa Achilles para evaluar el nivel de cumplimiento de los criterios mínimos de Negocio Responsable de Telefónica de los proveedores.

Esta empresa dispone de un sistema de calificación para proveedores, que utiliza una metodología de evaluación que cubre criterios: éticos, sociales, ambientales y gestión de su cadena de suministro, de tal manera que asigna

a cada proveedor evaluado una puntuación total **(0%-100%)** obtenida en Sostenibilidad. Con estos resultados, el proveedor puede tener un diagnóstico que le permite definir un plan de acción y realizar sus propias evaluaciones de la gestión ambiental, social, ética, de gobierno corporativo, y con su propia cadena de suministro. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales y sociales fue del **19%**, sin embargo, actualmente no se considera un criterio para la adjudicación.

### Auditorías a Proveedores

En 2023 se continuó fortaleciendo el Modelo de Aliados en Colombia con los siguientes focos de acción:

- Realización de Auditorías integrales a **12** empresas contratistas que incluyó en los temas evaluados los correspondientes a asuntos de Recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, Principios de Negocio Responsable, Seguridad y Protección de Datos.
- Se realizaron **17** auditorías en sitio, logrando al finalizar el año un cubrimiento del **33%** de aliados, con base en las cuales se identificaron y diseñaron planes de acción verificando análisis y eliminación de causas raíz de las desviaciones.
- Auditorías administrativas contratistas: Se realizaron **501** auditorías para garantizar el cumplimiento de obligaciones laborales de los aliados oportunamente.
- Auditorías administrativas de cierre de contratos: Se realizan auditorías de cierre de los contratos como proceso de cierre para garantizar el cumplimiento de obligaciones laborales.

Adicionalmente, como buena práctica local para asegurar el cumplimiento de estándares sociales, laborales, de seguridad y salud en la cadena de suministro se desarrollaron las siguientes actividades:

- Mesas técnicas la implementación de estándares de SST con aliados que realizan tareas de alto riesgo con los siguientes enfoques:
- Mesa Técnica - Actualización Instructivo AT Graves y Mortales.

<b>Acción</b>	<b>No. Sesiones</b>	<b>Cantidad Aliados</b>
Mesa técnica Aliados (Actividades Críticas)	2	19

**TOTAL PARTICIPANTES**  
**99**



- Fomento del cumplimiento de los requerimientos éticos, laborales, seguridad y salud, medioambientales de Telefónica entre proveedores (estando así alineados con los Principios de Negocio Responsable y la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro por medio de la Inducción / reinducción de Aliados).
- Se realiza con los aliados nuevos en el momento de iniciar operaciones y cada 2 años reinducción a las empresas que hacen parte del modelo de aliados, con el fin de garantizar que las empresas cuenten con los temas actualizados. En 2023 se realizaron 11 sesiones de inducción y reinducción a Aliados.

Las principales prácticas para comunicar, establecer diálogo y **fomentar la satisfacción de los proveedores son:**

- Correo de aliados, donde se centraliza la comunicación con las empresas aliadas en temas relacionados con procesos de Recursos Humanos y Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Boletines Aliados. Es el medio para informar a la red de Aliados de la Compañía (y administradores de contrato) sobre los temas de interés para todos. Su publicación es trimestral y se enviaron tres ediciones durante 2023.

<b>Acción</b>	<b>No. Sesiones</b>	<b>Cantidad Aliados</b>
Inducción / reinducción Aliados	11	58

TOTAL PARTICIPANTES  
**169**



# 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., Comunicación Celular S.A – Comcel S.A. y Álamo Holdco S.L., a continuación, el detalle:

- La Compañía es propietaria de 3.330 acciones ordinarias, equivalentes al 100% del capital social de Optecom S.A.S., sociedad colombiana.
- Colombia Telecomunicaciones es tenedor y propietario de 3 acciones de Comcel S.A., sociedad colombiana.
- La Compañía tiene una participación correspondiente al 40% del capital social de Alamo Holdco S.L., sociedad española, la cual es propietaria del 100% del capital social de Onnet Fibra Colombia S.A.S., sociedad colombiana.

## Operaciones con accionistas y administradores

La Compañía no celebró operaciones con accionistas ni 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. 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.

## Reporte implementación de 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 2023, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Compañía.



## Cumplimiento de la legislación y las Normativas

- GRI Contenido 2-27 y 307-1

La Compañía pagó en multas significativas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio los siguientes valores (en Pesos Colombianos): \$61.000.000, \$924.000.000, \$760.000.000, \$772.962.561, \$1.430.000.000, \$708.000.000, \$571.000.000, \$525.000.000, y \$40.000.000, es decir por una suma total de **\$ 5.791.962.561** durante 2023.

También se iniciaron 5 investigaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por presuntos incumplimientos del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones. Al 31 de diciembre se reportaron contingencias que conllevan contabilización de provisiones por 1.974 millones de pesos.

En 2023 se gestionaron 19 investigaciones del Ministerio de TIC por presuntos incumplimientos del régimen general de telecomunicaciones incluyendo la regulación de la CRC (reportes, hurto de celulares, calidad de la red). Se reportaron contingencias por 768,7 millones de pesos.

## Casos de incumplimiento comunicaciones de marketing

- GRI Contenido 2-27 y 417-3

En 2023 la Compañía presentó 4 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de la Resolución 71799 de 2022, le impuso a la Compañía una multa por 1.430 millones de pesos. Dicha multa fue confirmada y pagada en noviembre de 2023. La sanción obedece a un caso de publicidad, en donde la SIC consideró que la Compañía vulneró el derecho de información de los usuarios, así como también la prohibición de divulgar publicidad engañosa, mediante la campaña publicitaria **"FIBRA MOVISTAR, EL MEJOR INTERNET DE COLOMBIA"**, donde además señaló ostentar el **"1ER LUGAR EN SATISFACCIÓN DE CLIENTES"**. Según la SIC, las piezas publicitarias de esta campaña podían inducir en error a los consumidores, pues no se encontraron evidencias que permitieran establecer que su contexto y conclusiones resulten veraces, verificables, suficientes, comprobables e idóneos, ya que tales aseveraciones no gozaban de sustento alguno.





2. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de la Resolución 60437 de 2022, le impuso a la Compañía una multa por 708 millones de pesos. Dicha multa fue confirmada y pagada en septiembre de 2023. Según la SIC, la sanción fue por una transgresión del derecho de los usuarios a recibir información veraz y completa, al anunciar en algunas piezas publicadas en redes sociales que **"solo Movistar te da IlimiDatos"**, cuando existían en el mercado otros operadores que también ofrecían datos ilimitados.

3. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de la Resolución 23019 de 2022, le impuso a la Compañía una multa por 525 millones de pesos. Dicha multa fue confirmada y pagada en mayo de 2023. La sanción fue por una campaña publicitaria del producto prepago, pues según la SIC la empresa suministró información que no corresponde a la realidad, al haber informado en las piezas publicitarias de las promociones u ofertas **"Redes sociales ilimitadas en Prepago Todo en Uno y Combos"** y **"Prepago Todo en Uno Ultra"**, que incluían el beneficio de redes sociales ilimitadas, cuando en realidad en los términos y condiciones generales se restringe el uso de algunas de sus funcionalidades.

4. Mediante la Resolución 55597 del 19 de agosto de 2022, la SIC multó a la Compañía con 1.507 millones de pesos por presunta publicidad engañosa relacionada con la publicidad IlimiDatos, por cuanto la Compañía no informó de manera clara, veraz, suficiente y comprobable las condiciones y restricciones del servicio. La Compañía presentó los recursos de ley contra la resolución y la SIC modificó dicha multa por medio de la resolución 32525 de 2023 y la redujo a 571 millones de pesos.

## Reclamaciones relacionadas a Privacidad y datos de los clientes

### • GRI Contenido 418-1

En el 2023 la Compañía no identificó reclamaciones de usuarios o de autoridades, por violaciones de la privacidad del cliente o por pérdida de sus datos personales.

# Gestión Regulatoria

## Espectro

Según lo estipulado en los procedimientos del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), Telefónica Movistar Colombia solicitó la renovación de los 30 MHz en la banda de AWS en junio de 2023, así como de los 25 MHz en la banda de 850 y los 15 MHz de espectro en la banda de 1900 MHz en septiembre de 2023. La norma nacional permite que mientras se cierran las condiciones definitivas de estas renovaciones, se use el espectro normalmente.

Las Resoluciones MINTIC 3947, 4138 y 4185 de 2023 establecieron los requisitos y el procedimiento para adelantar el proceso de selección objetiva mediante el mecanismo de subasta, para otorgar permisos de uso del espectro a nivel nacional, en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz, AWS extendida, 2500 MHz y 3500 MHz. El espectro disponible fue 10MHz de 700 MHz y 1900MHz, 30 MHz en la banda de 2500MHz y AWS extendida, y 320 MHz en la banda de 3500MHz.

El MINTIC llevó a cabo la subasta el 20 de diciembre de 2023 y Telefónica participó y adquirió, en Unión Temporal con Tigo (Colombia Móvil S.A. ESP), un bloque de 80 MHz en la banda 3.5 GHz por el valor de reserva de 318 mil millones de pesos, que incluye el monto a reconocer por obligaciones de hacer.

El bloque tiene obligaciones de cobertura en carreteras primarias y secundarias, y de conectar mediante fibra óptica a instituciones educativas, que deben ejecutarse en un plazo máximo de 18 meses, prorrogables a 24 meses en algunos casos. El valor máximo que reconocerá el Ministerio por ejecutar estas obligaciones es 69 mil millones de pesos. Los otros 3 bloques fueron asignados a Claro, WOM y a Telecall, nuevo operador, también con obligaciones de hacer.



●  
**Memorando de Entendimiento  
 y Autorización de la Superintendencia  
 de Industria y Comercio para operar  
 la Red Única de Acceso Móvil- NetCo**

Telefónica Movistar anunció la firma en conjunto con Tigo, de un acuerdo para desarrollar una red compartida de acceso móvil en Colombia. Las empresas evaluaron la creación de una nueva Compañía de infraestructura de acceso móvil para hacer más eficiente la gestión de las redes actuales y que sirviera de vehículo de despliegue de nuevas tecnologías móviles como 5G.

La red consolidada apunta a mejorar la calidad de los servicios móviles en más de 700 municipios y para unos 35 millones de usuarios. Las empresas continuarán operando de forma separada funcional y jurídicamente, seguirán compitiendo en la prestación del servicio de telecomunicaciones y mantendrán su independencia y autonomía de negocio, estratégica y comercial.

La Superintendencia de Industria y Comercio autorizó la operación bajo la resolución 61548 del 6 de octubre, para que las Compañías compartan su infraestructura de red y los derechos de uso del espectro. El ente reconoce que no se generará afectación alguna en los mercados minoristas y mayoristas de telecomunicaciones, ya que **Telefónica y Tigo seguirán participando de manera independiente**, pues no compartirán los núcleos de red (Core) ni las rutas de transmisión (backbone y backhaul).

La decisión resalta que la nueva empresa de redes presentó un plan de cesión y devolución de porciones de espectro para no superar los topes actuales. La Unión Temporal usará 140 MHz (40 en bandas bajas y 100 en bandas medias). Hoy, Tigo tiene 120 MHz de espectro frente a 85 de Telefónica. Luego de la consolidación, las dos firmas liberarán 65 MHz: en la banda de AWS, Tigo 30 MHz y Telefónica 10 MHz. En la banda de 850, Telefónica devolverá 25 MHz. La Autoridad estableció **condicionamientos para Telefónica y Tigo por la operación, vigentes por 5 años, así:**

- No modificar de forma unilateral, injustificada o intempestiva en perjuicio de los OMVs, acuerdos vigentes o futuros, debiendo remitir un reporte semestral.
- No modificar de forma unilateral, injustificada o intempestiva en perjuicio de terceros Proveedores, acuerdos vigentes o futuros de Roaming Automático Nacional, ni a aumentar el precio del RAN de forma injustificada, debiendo remitir un reporte semestral, y uno eventual al celebrar un nuevo contrato o al ajustar las condiciones comerciales.
- Implementar un Manual de Gobierno, y otras disposiciones sobre la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Representante legal, Protocolos de manejo de información, y cobertura y calidad.





## Principales normas y proyectos publicados por la CRC



- **Resolución 7120:** Estableció las condiciones de acceso, uso y remuneración de infraestructura pasiva para el despliegue de infraestructura.
- **Resolución 7151:** Incorpora los cambios sobre portabilidad numérica móvil al eliminar la mora como causal de rechazo. De acuerdo con la Resolución CRC 7151 de 2023 expedida por La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), con la que se busca facilitar el proceso de portación o cambio de operador actualizando las causales de rechazo y fortaleciendo mecanismos para reducir el fraude por suplantación de identidad. Dentro de las nuevas medidas se destaca la eliminación de la obligación de estar al día con los pagos para poder portarse. Así mismo, una vez conocidos casos de fraude por suplantación de identidad y preocupados por la seguridad y protección de los colombianos, se modificó el texto del mensaje que recibirá el usuario a la hora de realizar el trámite con el que se remite el número de identificación personal (NIP) advirtiéndole que el código corresponde al cambio de operador de su línea móvil, para que, en caso de no haber solicitado la portación, se comunique con su operador.
- **Resolución 7156:** Incluyó el mercado mayorista portador por municipio e incluyó un listado de 170 municipios con problemas de competencia en el mercado de internet fijo residencial. Además, modificó el reporte de información sobre el servicio de transporte entre los municipios del país para tener más información.
- **Resolución CRC 7265:** Modifica el Índice de Actualización Tarifaria IAT. La actualización de los valores regulados se hará con base en las variaciones anuales del IAT, que a su vez se ha ajustado para que responda al Índice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (redes de telecomunicaciones), el Índice de Precios al Consumidor división de Servicios, sumandos al Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y el Promedio móvil de 12 meses de la Tasa Representativa del Mercado más el arancel nominal promedio que ya estaban en la fórmula.
- La CRC publicó para comentarios el proyecto de **"Revisión de las Herramientas de mejora continua de la calidad en 4G"**, con ajustes en i) una nueva definición para degradación en la prestación de los servicios móviles, ii) la periodicidad de las campañas de divulgación y la publicación en las páginas web de las empresas, de las mediciones de calidad con Crowdsourcing; iii) los valores valor objetivo de velocidad de descarga y de carga; iv) el cumplimiento de los umbrales de indicadores de calidad de datos móviles 4G.
- La Comisión ha publicado un proyecto, luego de revisar los mercados minoristas de servicios móviles. Al identificar que las aplicaciones OTT de llamadas y SMS no ejercen presión competitiva sobre el servicio de voz móvil; que el internet fijo no ejerce presión competitiva sobre el internet móvil, y además que la "Voz Saliente Móvil" ha decrecido y continuará decreciendo a corto y mediano plazo, **propone eliminar este mercado de la lista de los susceptibles de regulación ex ante.**



## Competencia

- GRI Contenido 206-1

Las acciones jurídicas en 2023 con respecto a competencia desleal o infracciones a la legislación sobre prácticas monopolísticas o libre competencia fueron las siguientes:

- Por prácticas restrictivas de la competencia en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Contra Claro Colombia hay tres procesos en curso, por abultamiento de rechazos injustificados en portabilidad numérica móvil; desvío de subsidios a nuevos accesos en el plan de internet fijo en estratos 1 y 2; y rechazos injustificados por las nuevas causales regulatorias. Interpuesto en contra de Telefónica Movistar, por Claro hay una denuncia por los programas de bonos de fidelización y **"mejor juntos"**.
- Por demandas jurisdiccionales por competencia desleal en la SIC: Contra Claro Colombia hay un proceso por actos de competencia desleal por desviación de clientela al ofrecer a clientes activos planes para estratos 1 y 2 con recursos del Fondo de TIC. Interpuestos en contra de Telefónica Movistar hay tres procesos, por Claro, Tigo y WOM, por los programas de bonos de fidelización y **"mejor juntos"**.

05





Fundación  
Telefónica  
Movistar  
*Colombia*<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> La gestión de la Fundación Telefónica Movistar Colombia no se incluye en los Estados Financieros de la Compañía

# Estrategia Fundación Telefónica Movistar

En el 2023, la Fundación Telefónica Movistar promovió la inclusión social. Para ello, se adelantaron estrategias puntuales dirigidas a apoyar de manera particular a colectivos de niños, niñas, padres y madres, mujeres, migrantes, personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad.

Los proyectos y las acciones se adelantan maximizando el número de beneficiarios alcanzados con una gestión clara y eficiente de los recursos asignados, los cuales han sido dedicados a la formación en habilidades digitales y socioemocionales, con itinerarios que atienden y contemplan las necesidades y el contexto de los participantes.

La gestión de alianzas se ha realizado de manera transparente, independiente de las actividades comerciales o contractuales de la Compañía, dando un estricto cumplimiento a los principios de actuación y las normativas del Grupo Telefónica. Además, se han desarrollado soluciones globales de formación que contemplan los cuatro ejes de trabajo, con una intervención integral que ha contribuido al cierre de brecha digital en los territorios, según el plan de desarrollo nacional o local.

La Fundación Telefónica Movistar continúa desarrollando su plan estratégico, soportado en tres líneas estratégicas con sus objetivos y proyectos implementados en cada eje conformando **el proceso rector para materializar la visión para los próximos años:**

- Implementación de Proyectos
- Posicionamiento
- Participación en Política Pública

Durante el año 2023, la Fundación Telefónica Movistar adoptó un enfoque narrativo centrado en los impactos tangibles que sus programas generan en la vida de los beneficiarios.

## A través de la estrategia #HistoriasQueInspiran

Este enfoque permitió que cada semana, tanto la comunidad como individuos interesados, se sumergieran en relatos personales que trascienden los números, brindando una comprensión más profunda y humana de las contribuciones de la Fundación Telefónica Movistar en la sociedad.

A lo largo de este capítulo se mostrarán las historias más destacadas de cada eje de trabajo.



# Gestión 2023: logros y resultados

## Total de beneficiarios e indicadores generales

En el 2023 se beneficiaron un total de **1.861.317** personas, distribuidos de la siguiente manera:

**1.498.063**  
niños y niñas

**59.525**  
docentes

**11.977**  
padres, madres  
y cuidadores

**106.369**  
jóvenes y adultos

**2.700**  
voluntarios

**59.646**  
beneficiarios de Acción  
Social y Voluntariado

**123.037**  
usuarios únicos de Visualizaciones de  
contenido digital, foros y visitas a exposiciones

La Fundación tuvo presencia en los 32 departamentos del país (100% de los departamentos) y en 853 de los 1.101 municipios (77,4% de cobertura nacional). Se llegó a 140 (82%) territorios de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).



## Inversión de la Fundación Telefónica Movistar

La Fundación Telefónica para la implementación de los programas y proyectos ejecutó acciones por un valor de 6.560 millones de pesos, los cuales provienen principalmente de los donantes Fundación ProFuturo y Fundación Telefónica España, destinados de la siguiente manera:

- Fundación ProFuturo aportó para la realización de los proyectos del eje de Educación Digital 3.111 millones de pesos.
- Fundación Telefónica España, destinó 953 millones de pesos para la realización de los proyectos de los ejes de Empleabilidad y Emprendimiento Digital, Conocimiento y Cultura Digital; y Acción Social y Voluntariado.
- Del programa de Voluntariado Corporativo en Colombia se gestionaron 89 millones de pesos, destinados a las donaciones de kits escolares y compra de mercados a población vulnerable, provenientes de las campañas de donación de los voluntarios.
- Finalmente, para la gestión administrativa de la operación se ejecutaron 2.407 millones de pesos.



# Programas y Proyectos

## Programa ProFuturo

ProFuturo es un programa del eje de Educación Digital impulsado por Fundación Telefónica Movistar y Fundación "la Caixa", con presencia en más de 40 países, lo que lo convierte en una de las iniciativas educativas más grandes del mundo. En Colombia, este programa lo desarrolla Fundación Telefónica Movistar, mediante alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas del orden nacional y territorial, lo que permite llegar al 100% del territorio nacional.

Su objetivo es reducir la brecha educativa y mejorar la calidad de la educación de niños y niñas en Colombia mediante formación docente enfocada en innovación educativa, uso de tecnología en el aula y acceso a recursos digitales abiertos, que promuevan las competencias del siglo XXI necesarias en la era digital.

### Modelos de intervención

En el ámbito educativo, el programa ProFuturo implementa dos modelos de intervención con el objetivo de transformar la experiencia educativa tanto para docentes como estudiantes.

ProFuturo contribuye al logro del Objetivo 4 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS 4): 'Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida'. En este sentido, el programa llega a instituciones educativas en entornos vulnerables, tanto en zonas urbanas como rurales, beneficiando a docentes de todo el país y a estudiantes a través de recursos digitales abiertos gestionados por sus profesores.



### ProFuturo modelo integral

La iniciativa desarrolla una experiencia de enseñanza-aprendizaje digital para potenciar la práctica pedagógica mediante el uso educativo de la tecnología por parte de los docentes, promoviendo aprendizajes significativos para los estudiantes. Para lograrlo, se vinculan

componentes clave como el desarrollo profesional docente, el acompañamiento pedagógico, soporte técnico, una plataforma de aprendizaje, equipos tecnológicos adaptados según las necesidades, un sistema integral de monitoreo y evaluación, así como el desarrollo de eventos especializados y de colaboración entre docentes.

El Modelo Integral ProFuturo ha integrado en 2023 un sistema de diagnóstico para medir los niveles de apropiación y desempeño de las instituciones educativas vinculadas. Este diagnóstico utiliza criterios que abarcan los niveles de apropiación, la frecuencia de uso de los recursos por parte de docentes y estudiantes, el compromiso de los directivos y aliados, las condiciones de mantenimiento de la infraestructura, así como la dedicación de los docentes a los procesos formativos y su participación en eventos y actividades promovidas por la Fundación Telefónica Movistar.



OPEN

### ProFuturo modelo de formación abierto

Este modelo de formación dirigido a docentes aborda temas como: innovación educativa, liderazgo, comunicación, planificación de aula y competencias digitales, que pueden hacerse en autoformación o acompañando a un tutor virtual, encargado de facilitar a los docentes la exploración de la plataforma, seguimiento a su formación, acceso a recursos digitales abiertos en el aula e información de valor sobre eventos especializados y publicaciones, que buscan facilitar a los docentes la aplicación efectiva de

estos conocimientos en sus prácticas pedagógicas, logrando que los estudiantes se beneficien de sus aprendizajes.

La oferta de formación está dividida en escuelas de conocimiento, que permiten el desarrollo de itinerarios de aprendizaje y la profundización en temas de interés como son:

- Escuela de Matemáticas
- Escuela de Competencia Digital
- Escuela de Pensamiento Computacional e Inteligencia Artificial
- Escuela de Innovación Educativa
- Escuela de Ciudadanía
- Escuela de Alfabetizaciones Múltiples





## Públicos y número de beneficiarios

Docentes

4.417

Modelo Integral

55.108

Modelo Abierto

TOTAL DOCENTES VINCULADOS  
AL PROGRAMA PROFUTURO:

**59.525**

Niños, niñas y adolescentes

108.843

ProFuturo Modelo  
Integral

11.520

Matemáticas  
ProFuturo

1.377.700

ProFuturo Modelo  
Abierto

TOTAL NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
BENEFICIADOS CON EL PROGRAMA PROFUTURO:

**1.498.063**



## Logros

- En 2023, se certificaron a más de 59 mil docentes en ProFuturo, mejorando sus competencias en innovación educativa y tecnología en el aula, pertenecientes a 729 municipios del país.
- Se fortalecieron las habilidades de más de 9 mil estudiantes de 8 a 12 años en razonamiento lógico y resolución de problemas a través de la plataforma de matemáticas ProFuturo, que utiliza aprendizaje adaptativo basado en inteligencia artificial.
- Se realizó la 11ª versión de los Encuentros de Docentes ProFuturo, dialogando con educadores y expertos en educación sobre la relación entre educación e Inteligencia Artificial y su aplicación en ámbitos como la evaluación formativa, la educación inclusiva, el cuidado socioemocional y toma de decisiones basadas en datos. Más de 500 personas participaron en vivo; se obtuvieron más de 3.600 visualizaciones de los webinars, con acceso a tutoriales, guías, podcasts, y se conformó un grupo de WhatsApp de más de 600 docentes.
- Se dio el inicio de la serie de webinars 'Educación Digital en Las Américas: Buenas Prácticas para Inspirar', realizados por la OEA y ProFuturo, al ser Colombia el país líder en el Mapeo de Buenas Prácticas de Educación Digital de Las Américas, en el cual participaron los docentes colombianos destacados en esta iniciativa, Ramón Majé Floriano, Andrés Cardona Franco y Érika Rueda.
- Se generaron procesos de formación relevantes a través de alianzas con el SENA y la Universidad de La Salle, favoreciendo la formación en innovación educativa y competencias TIC a más de 700 instructores y docentes en formación con rutas de más de 120 horas.

# Proyecto Escuela TIC Familia

Es una iniciativa que surge de un trabajo conjunto entre Fundación Telefónica Movistar, MinTIC; y Computadores para Educar para aportar al cierre de las brechas digitales intergeneracionales.

El objetivo es facilitar la participación de padres, madres y cuidadores en la educación de sus hijos, involucrándolos en un programa de alfabetización digital que les proporciona herramientas esenciales para usar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), comprensión de los riesgos y oportunidades en Internet, así como el aprovechamiento de la tecnología de manera efectiva en diversos ámbitos.



## Modelos de intervención

- **Formación directa:** Se realiza con el acompañamiento de un tutor que realiza el acompañamiento, desde el registro en la plataforma hasta la certificación. Los contenidos desarrollados en el curso son: Funcionamiento de las TIC, Uso, Bienestar Propio y de la Comunidad, y Aprovechamiento de las TIC.
- **Servicio Social:** Estrategia que se desarrolla en el marco del Servicio Social, la práctica con la comunidad que deben realizar los estudiantes de Educación Básica Secundaria y Media Técnica, como aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso educativo y en procura del desarrollo personal y comunitario. En este modelo se vinculan instituciones educativas, docentes y estudiantes bajo la coordinación de un tutor para posteriormente acompañar el proceso de formación de padres, madres y cuidadores.





### Públicos y número de beneficiarios

**811**  
padres, madres  
y cuidadores formados  
mediante acciones  
de Servicio Social

**11.166**  
padres, madres  
y cuidadores con  
formación directa

TOTAL DE PADRES, MADRES Y CUIDADORES  
FORMADOS Y CERTIFICADOS:

**11.977**



### Logros

- El proyecto se adelantó en 150 municipios del país, en los cuales los padres, madres y cuidadores recibieron conocimientos y herramientas para que puedan apoyar el proceso académico de los niños y niñas, fortaleciendo así la conexión entre la educación en el hogar y en la escuela.
- Consolidación de alianza con la Fundación Grupo Familia, con la que se involucró en el proyecto a población recicladora del territorio nacional, logrando beneficiar a más de 30 adultos en Barranquilla, quienes adquirieron conocimientos en herramientas digitales, integrándolos con sus actividades en el quehacer cotidiano.
- En el marco de la alianza con la Corporación Urrea Arbeláez-Leonisa, se beneficiaron 214 ejecutivas de cuenta, quienes se formaron en competencias digitales básicas lo que fortaleció a nivel personal y laboral el desarrollo de sus actividades cotidianas haciendo uso de la tecnología.



# Proyecto Piensa en Grande

Es una iniciativa de la Fundación Telefónica Movistar, enmarcada en el Eje de Empleabilidad y Emprendimiento Digital, direccionada a fortalecer el desarrollo de las habilidades sociales y competencias digitales, para emprender, para la resolución de problemas y para la vida a través de una metodología innovadora y disruptiva. Su objetivo es orientar, formar y acompañar a los jóvenes, docentes y mujeres para lograr el desarrollo de competencias y habilidades del siglo XXI, a través de estrategias y acciones innovadoras que permitan realizar procesos de transición en sus perfiles profesionales y laborales e involucrarse al emprendimiento.



## Modelos de intervención

El proyecto se adelanta a partir de las siguientes estrategias:

- Transferencia metodológica:** Consiste en la formación y el acompañamiento a los profesionales o facilitadores de las entidades interesadas en el proyecto con el fin de dejar una capacidad instalada que contribuya a la sostenibilidad de las acciones. Este grupo de profesionales es formado en los énfasis y la metodología del proyecto Piensa en Grande, y ellos a su vez desarrollan el proceso con sus grupos de beneficiarios. Esta estrategia cuenta con el acompañamiento de la Fundación Telefónica Movistar en aras de garantizar la calidad y las condiciones de despliegue de la implementación.

- Encuentros:** Espacios de formación para fortalecer en adultos y jóvenes, las habilidades socioemocionales, competencias de innovación, emprendimiento y empleabilidad, buscando responder a las necesidades del entorno, mediante una metodología basada en retos y desafíos, orientada por los Asesores Pedagógicos. Se cuenta con **tres tipos de encuentros: Tipo I de habilidades socioemocionales, Tipo II de habilidades para el emprendimiento y Tipo III de habilidades para la empleabilidad.**



## Públicos y número de beneficiarios

54.335

jóvenes y adultos en  
modalidad Encuentros

2.400

jóvenes y adultos en  
modalidad Transferencia  
metodológica





## Logros

- A través de la implementación de la estrategia Encuentros y transferencia metodológica del proyecto Piensa en Grande, se logró impactar a 56.735 jóvenes y adultos provenientes de 141 entidades aliadas, pertenecientes a 41 municipios del país. Durante este proceso, se fortalecieron sus competencias técnicas y habilidades socioemocionales, orientándolos de manera efectiva hacia el emprendimiento, como elementos que orientan los proyectos de vida de los participantes.
- Durante la fase de implementación, se identificó una alta demanda en los Encuentros centrados en habilidades para la vida y competencias emprendedoras. Como resultado, se ha generado un entorno de comunidades de aprendizaje dinámicas y movimientos colaborativos entre docentes, profesionales, asesores pedagógicos y los propios jóvenes. Esta estrategia ha demostrado ser un catalizador efectivo para el desarrollo de habilidades emprendedoras y el fomento de la colaboración en el contexto educativo.

## Proyecto Conecta Empleo



Conecta Empleo es un proyecto enmarcado dentro del Eje de Empleabilidad y Emprendimiento Digital. Esta iniciativa tiene como objetivo principal fomentar la inclusión laboral y el desarrollo de habilidades digitales entre los jóvenes, proporcionando formación especializada en áreas vinculadas a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El objetivo es contribuir al desarrollo de habilidades digitales y competencias transversales para la empleabilidad o emprendimiento en jóvenes y adultos, con énfasis en las áreas técnicas, tecnológicas, a través de contenidos especializados y contenidos de valor.



### Modelos de intervención

- **Oferta abierta:** Bajo la modalidad de autoformación, dirigida a jóvenes (mayores de 16 años) y adultos, de las diferentes regiones del país, con nivel educativo en educación media, bachilleres, técnicos, tecnólogos y profesionales interesados en adquirir habilidades técnicas y socioemocionales. La oferta de más de 40 cursos es visible para todos los usuarios,
- **Itinerarios formativos a la medida:** En conjunto con las entidades aliadas y a partir de las necesidades, características y perfiles de los grupos de interés, se establecen rutas formativas pertinentes e integrales. Esta estrategia tiene links de acceso específicos únicos para la entidad aliada, en los cuales los usuarios pueden acceder a la formación y el tutor puede admitir y aceptar a los usuarios. Se cuenta con recursos disponibles para el aliado como foros elegidos y dinamizados por un tutor designado, control de accesos a plataforma y la descarga de data y estadística de los participantes.
- **Escuela Impulso Mujer:** En alianza con la Fundación Universitaria del Área Andina, se ofrece una formación respaldada por la academia la cual tiene como propósito cualificar a las mujeres en habilidades socioemocionales y técnicas para que cada vez sean más competitivas en el sector de la Tecnología.





- **Bootcamp de Marketing Digital:** Estrategia para mujeres emprendedoras, con un enfoque práctico basado en las propias vivencias y necesidades, contribuyendo al crecimiento y la exploración de nuevos mercados, y el fortalecimiento de los perfiles profesionales que las acercarán a nuevas oportunidades laborales. Esta acción se desarrolla de forma conjunta con otros países de Latinoamérica (Chile, Perú y Ecuador).
- **Modelo Tutorizado:** Con entidades aliadas que cuentan con una potencial población beneficiaria de 300 participantes en adelante, se asigna un profesional por parte del aliado el cual es formado en el proyecto y el manejo de la plataforma, quien ejerce un rol de tutor y realiza acciones de acompañamiento y seguimiento a los diferentes grupos de beneficiarios, con lo que se logra un proceso con altos niveles de aprobación.
- **Herramientas de Inteligencia Artificial:** Diseñadas para conectar a las personas con la nueva empleabilidad, a través del acceso a información sobre las profesiones y habilidades más demandadas en el mundo digital. Además, ofrecen información útil para la toma de decisiones del sector público, proveedores de formación y servicios de orientación profesional, lo que mejora la oferta de formación y de orientación disponible para las personas. Estas herramientas son:
  - o **Mapa de Habilidades para el Empleo:** Herramienta interactiva que analiza la oferta laboral de la región y muestra las profesiones y habilidades digitales más demandadas
  - o **Orientador Profesional:** Interfaz conversacional o chatbot que, ofrece información sobre las profesiones y habilidades más demandadas en el mundo digital, selecciona la mejor oferta formativa online para prepararse para ellas, y recomienda los perfiles profesionales digitales más afines a cada persona.
- **Contenido Digital:** Divulgación de contenido de valor a través de los diferentes canales de comunicación de la Fundación Telefónica Movistar dirigido a jóvenes, adultos, mujeres y público interesado, en formato webinars, conversatorio y capsulas sobre temas tendencia de empleabilidad, emprendimiento, habilidades socioemocionales y del siglo XXI que inspiren, sensibilicen y acerquen a nuevos públicos



### Públicos y número de beneficiarios

**49.634**  
jóvenes y adultos  
beneficiarios del  
proyecto Conecta  
Empleo.

**57.824**  
personas que  
acceden a  
contenidos  
digitales





## Logros

- Se utilizaron los recursos disponibles de manera óptima, a través de la implementación de proyectos bajo la modalidad virtual y el aprovechamiento de los contenidos globales de la Fundación, con acciones que promovieron el cierre de brechas digital, de género y las generadas por las condiciones socioeconómicas de la población beneficiaria.
- El proyecto Conecta Empleo benefició a 106.369 jóvenes y adultos de 432 municipios del país, que lograron formarse y mejorar sus capacidades y competencias para la nueva empleabilidad, incrementaron sus oportunidades de empleo, desarrollo profesional y personal en la nueva sociedad digital, a través de la construcción de itinerarios de formación en articulación con 10 entidades públicas y privadas del país.
- Se realizaron alianzas con entidades estratégicas como el Departamento de Prosperidad Social (DPS) con quienes se llegó a 10.403 jóvenes de los territorios del país, con itinerarios de cursos basados en las necesidades de formación de los participantes.
- En alianza con la Corporación Urrea Arbeláez – Leonisa se ha alcanzado un impacto positivo en 406 personas asociadas a la entidad. Este impacto abarca desde la alfabetización digital básica hasta la implementación de cursos especializados como Conecta Empleo y Emprendimiento, para elevar sus condiciones de vida. La alianza ha facilitado la provisión de recursos y oportunidades formativas, capacitando a estas mujeres para desenvolverse de manera exitosa en el entorno digital y fortalecer sus habilidades emprendedoras.
- En el Bootcamp de Marketing Digital la Universidad del Norte se vinculó como aliado, realizando acciones de convocatoria de beneficiarios y asignación de un docente para la formación. En el proceso 79 personas se formaron en los contenidos, 36 personas culminaron y 19 aprobaron los itinerarios formativos.



# Eje de Conocimiento y Cultura Digital

Iniciativas mediante las cuales se divulga el conocimiento y la cultura digital, a través de foros, exposiciones y publicaciones que construyen espacios de reflexión, aprendizaje y diálogo. El objetivo es divulgar el conocimiento y la cultura digital para transformar la sociedad a través del debate público, la identificación de retos a los que se enfrenta el país para contribuir a la búsqueda de soluciones de manera conjunta y articulada.



## Modelos de intervención

Se desarrolla a través de las siguientes estrategias:

- **Foros:** Aportan al debate en los temas más relevantes y actuales, con la finalidad de promover espacios de discusión, aprendizaje, diálogo y reflexión conjunta, que acerquen a los ciudadanos para enfrentar los retos de la sociedad digital. Además, se generan espacios de creación, comunicación y trabajo conjunto mediante alianzas con entidades públicas y privadas que permiten aportar a los planes nacionales y territoriales y, al mismo tiempo, al posicionamiento de Fundación Telefónica Movistar.
- **Exposiciones:** Acercamiento al arte y la cultura a la población, mediante experiencias que resalten el valor y la importancia de las expresiones artísticas tomando la tecnología como facilitador, mediante experiencias virtuales que llegan a todas las regiones del país.
- **Publicaciones:** Divulgación y generación de conocimiento que acercan a los públicos a temas relevantes y nuevas tendencias para el sector de la cultura, la tecnología, la educación, la empleabilidad y la sociedad digital. Como estrategia para acercar a los niños, niñas y jóvenes se realizó la adaptación de contenidos a talleres, con el propósito de fortalecer las habilidades de lecto-escritura, a través de espacios de aprendizaje que permiten valorar la opinión de los grupos de interés. Además, se realizó la movilización de la publicación de la Revista Telos que aborda temas relacionados con la transformación digital, el impacto de la tecnología en la sociedad, las tendencias digitales, la cultura digital y otros asuntos afines, como contenido asequible para todos los públicos.



## Públicos y número de beneficiarios

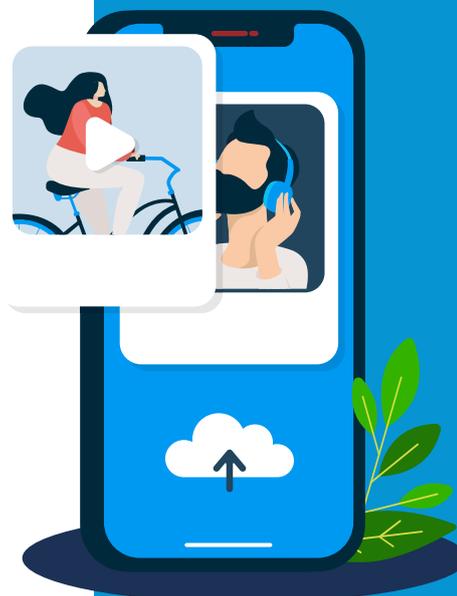
Se beneficiaron niños, jóvenes, adultos, personas privadas de la libertad y población en general:

35.203

visualizaciones de los contenidos publicados en Foros

30.010

visitantes únicos a las Exposiciones virtuales





## Logros

- El eje tuvo **65.213** visualizaciones y visitantes únicos, los cuales reconocen el valor agregado de los contenidos y la importancia de la ciencia, el arte, la cultura, la ciudadanía digital y la tecnología como elemento que los acerca y los informa.
- Se desarrollaron eventos que posicionaron los temas relevantes frente a la Sociedad Digital, la digitalización de la cultura y el conocimiento de lo digital con el foro de Sociedad Digital y el lanzamiento del II informe para Latinoamérica. En este espacio se logró reflexionar y analizar en torno a cómo la sociedad digital está influyendo en áreas clave como la educación, la inclusión, la economía y la transformación digital, y cómo se puede colaborar para abordar los retos y maximizar los beneficios de esta revolución digital en América Latina. Se realizaron dos eventos: un panel con los directivos de Telefónica Colombia presentando los resultados; y una entrevista realizada por el medio de comunicación 'Impacto TIC' a cuatro de los autores del informe. Esto permitió 996 visualizaciones de este contenido.
- **Se adelantaron dos conversatorios en formato webinar: 'Mujeres en la Ciencia: un viaje al espacio sin salir de la tierra' e 'IA 360: la Revolución de la Vida Cotidiana'.** Estas temáticas permitieron abordar aspectos como la inclusión de la mujer y la tecnología, las necesidades de formación, los retos y desafíos a los que se ven enfrentadas al participar y ser destacadas en este sector. Frente al tema de IA, se logró identificar su relevancia en la vida y la cotidianidad de las personas, facilitando tareas diarias, mejorando su eficiencia y brindando experiencias personalizadas. Con estos dos conversatorios se obtuvo un alcance de **32.937** visualizaciones.
- En la estrategia de Exposiciones Virtuales se movilizaron las exposiciones *Marte, Nosotros Robots y Conectados* las cuales, a través de recorridos interactivos, muestran cómo conviven la ciencia y la tecnología, simplificando la vida digital actual. Se alcanzaron **30.010** visitantes únicos.
- A través de la estrategia Telos se adelantaron talleres de formación con 100 estudiantes, los cuales son espacios creativos a través de pedagogías emergentes, con nuevas maneras de abordar los procesos de enseñanza-aprendizaje a partir de las dinámicas actuales y la nueva cultura de la educación. A través de la realización de estos talleres se buscó fomentar el amor por la lectura y la cultura escrita.
- En articulación con el eje de Acción Social y Voluntariado se realizó la adaptación del Taller de lectura Telos, formando a Voluntarios en la metodología e implementando los talleres en Centros de Reclusión del INPEC a través de la Campaña ¡Por qué decir NO!, con el apoyo de la Consejería Presidencial para la Reconciliación Nacional. En la campaña participaron personas privadas de la libertad en la creación de cuentos, cómics, textos, cartas que se usarán como mensajes para sensibilizar a los jóvenes para que le digan **¡NO! al delito de forma oportuna.**
- Se apoyó a la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar en la realización del **Foro Women Working for the World 2023**, evento sobre empoderamiento femenino y transformación social, en el cual se compartieron iniciativas y proyectos que apuestan por construir una sociedad más justa e incluyente, en temas de género, inclusión y desarrollo social sostenible. Participaron **1.065** asistentes presenciales, entre líderes de opinión, empresarios, estudiantes, mujeres del programa de las Manzanas del Cuidado de la Secretaría de la Mujer de Bogotá, miembros de las Fuerzas Militares y Policía, y público general interesado en temas de transformación social.
- Con la entidad Oficina para la Cultura SAS, se realizó la **Exposición Voltaje** en su décima versión, un referente nacional e internacional que refleja las dinámicas cambiantes en torno a las interacciones entre Arte, Ciencia y Tecnología, con proyectos de inteligencia artificial, robótica, cartografía, instalaciones interactivas y arte basado en visualización de datos, entre otros. Se adelantaron actividades con un grupo de 20 estudiantes de la Universidad EAN de la carrera de Gestión Cultural, quienes realizaron la visita a la exposición y participaron de las diferentes actividades. Además, se hizo el Foro de Divulgación con la Universidad de los Andes con la participación de docentes, estudiantes y expertos que exploraron la intersección entre arte, tecnología y medio ambiente. Finalmente, se realizaron 3 talleres relacionados con la construcción de hologramas para celulares, artes visuales generadas con computador y aprendizaje mediante meta imágenes y nuevos paradigmas de creatividad en las Instituciones Educativas María Montessori y San Francisco de Bogotá.



## Programa de Acción Social y Voluntariado

El Voluntariado Corporativo es una iniciativa desarrollada por la Fundación Telefónica Movistar, enmarcada dentro de su compromiso social y responsabilidad empresarial. El objetivo es promover la cultura del Voluntariado como agente de cambio para sumar solidaridad a través de las capacidades de los colaboradores de Telefónica y entidades sociales aliadas.



### Modelos de intervención

#### Estrategias en Colectivos Vulnerables:

- **Vulnerabilidad social:** Iniciativas que se centran en la cobertura de necesidades básicas, la sensibilización ambiental y social, el apoyo en situaciones de crisis y emergencias, así como el acompañamiento emocional a colectivos vulnerables. Además, se promueve la integración educativa y se brinda formación para favorecer la inclusión laboral, sin poner exclusivo énfasis en las competencias digitales.
- **Vulnerabilidad digital:** Iniciativas con el objetivo de reducir la brecha digital, fomentar el uso seguro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), impulsar la adopción digital y desarrollar competencias digitales para el empleo en colectivos vulnerables, haciendo énfasis en la educación digital.
- **Innovación social:** Iniciativas que promueven la conexión entre la innovación propia del Grupo Telefónica y las realidades y necesidades de las entidades con las que colabora.

#### Ámbitos de Actuación:

- Desarrollo de competencias y alfabetización digital en colectivos vulnerables
- Atención a necesidades básicas
- Promoción del uso seguro y responsable de la tecnología
- Impulso de acciones medioambientales
- Contribución a la mejora de la empleabilidad
- Promoción y desarrollo de la salud
- Potenciación de la educación digital y de calidad en colectivos vulnerables
- Fomento del ocio, la cultura y el deporte inclusivo
- Apoyo a la transformación digital de las entidades sociales
- Acompañamiento a personas en situación de soledad
- Fortalecimiento de las entidades sociales
- Fomento de la integración sociocultural
- Atención a necesidades básicas y campañas de sensibilización en diferentes temáticas dirigidas a colectivos vulnerables





### Públicos y número de beneficiarios

**2.700**  
voluntarios  
únicos

**59.646**  
beneficiarios  
directos

**16.054**  
horas de  
voluntariado



### Logros

- En el año 2023, el 56% (1502) de los voluntarios fueron colaboradores de Telefónica, mientras que 44% (1198) fueron personas externas que se unieron a través de entidades sociales o de manera independiente.
- Durante este periodo, se llevaron a cabo actividades presenciales de acondicionamiento de espacios, en las cuales participaron 120 colaboradores provenientes de diversas áreas de la Compañía. Estos voluntarios dedicaron aproximadamente 360 horas para la siembra de árboles, embellecimiento de zonas comunitarias y adecuación de aulas y áreas educativas.
- Se ejecutaron 155 actividades. **Estas se distribuyeron de la siguiente manera:**
  - o **125 de forma presencial**, brindando oportunidades de interacción directa.
  - o **26 eventos** se llevaron a cabo de manera virtual.

- o **4 actividades** fueron híbridas, que combinaron elementos presenciales y virtuales para maximizar el alcance y la participación en actividades formativas en el marco del DIVT, robótica y conversatorio de Movistar sin Barreras.

- Gracias a las generosas donaciones de 156 colaboradores, se logró recaudar la suma de 47,7 millones de pesos. Estos fondos fueron destinados para respaldar actividades educativas dirigidas a niños y niñas con la entrega e kits escolares.
- En el marco del Día Internacional del Voluntario Telefónica (DIVT), 840 voluntarios celebraron la fiesta de la solidaridad a través de actividades deportivas, de protección del medio ambiente, limpieza de playas, adecuación de espacios educativos y comunitario, formación en realidad virtual alfabetización digital y lectura creativa.
- Con el objetivo de respaldar la asistencia y permanencia escolar, se entregaron un total de 26 bicicletas en distintos territorios, de las cuales 20 se adquirieron con recursos de la Fundación Telefónica Colombia y 6 con el aporte de World Bicycle Relief y World Vision International, en seis instituciones educativas ubicadas en los territorios de Montería y Cotorra en Córdoba, Soacha en Cundinamarca, Luruaco en Atlántico, La Paz en La Guajira, Puerto Leguízamo en Putumayo, San José del Guaviare en el Guaviare, Puerto Carreño en el Vichada, y Cartagena del Chaira y Solano en el Caquetá.
- A través de la entrega de kits escolares, se brindó apoyo educativo a 581 niños y niñas en 17 territorios del país. Este esfuerzo benefició a estudiantes de 12 instituciones educativas, tres entidades sociales y dos alcaldías municipales (Madrid y Soacha).
- Durante la campaña de Navidad, se entregaron un total de 2.233 regalos para niños y niñas en 20 ciudades del país, a través de 35 entidades sociales. De los cuales 962 fueron de los Colaboradores y 962 y 1.271 de la Fundación Telefónica.



### Acciones de sensibilización:

- Se llevaron a cabo acciones sociales en los centros penitenciarios del Buen Pastor y La Modelo en Bogotá, con la participación de 32 personas privadas de la libertad del Buen Pastor y 48 de La Modelo. Este logro fue posible gracias a la dedicación de 15 colaboradores de Telefónica, quienes realizaron acciones voluntarias promoviendo mensajes de sensibilización.
- En colaboración con la Liga Colombiana de Lucha contra el Cáncer, se implementaron acciones de sensibilización para contribuir a la educación y prevención del cáncer de seno. Este esfuerzo contó con la participación de 70 voluntarios en el desarrollo de las misiones de Juegos del Bien y en el ciclopaseo.

### Acciones de adecuación de espacios comunitarios y educativos:

- En colaboración con la Secretaría de Hábitat de Bogotá, un grupo conformado por 120 voluntarios dedicó su tiempo y esfuerzo para embellecer los parques Ciudad Berna, Galicia y Calima. Este esfuerzo conjunto tuvo un impacto significativo en la mejora de estos espacios públicos, creando entornos más atractivos y acogedores para la comunidad.

- Además, otro equipo compuesto por 60 voluntarios llevó a cabo una jornada de 5 horas centrada en la adecuación de los espacios educativos en la institución educativa La Palestina. Durante esta actividad:
  - o Se elaboraron juegos didácticos con el objetivo de potenciar el aprendizaje y la creatividad de los estudiantes.
  - o Se realizaron trabajos de adecuación en el espacio de reciclaje, fomentando la conciencia ambiental dentro de la institución.
  - o Se construyeron muebles para proporcionar áreas de descanso cómodas y funcionales.
  - o Se llevó a cabo la limpieza y siembra en el jardín, contribuyendo a la creación de un entorno educativo más verde y sostenible.



**Acciones de protección del medio ambiente:**

- En colaboración con la Fundación International Green, se realizó el primer SpoGomi en las laderas del río Cali con la participación de 60 voluntarios, tanto de Telefónica como de otras entidades.
- En asociación con la Corporación Autónoma de Santander, se llevó a cabo exitosamente la siembra de más de 600 árboles en la Mesa de los Santos.
- Gracias a la alianza estratégica con ATC Sitios De Colombia S.A.S y la Fundación Eco Global, se implementó un proyecto de forestación en la vereda Anatoli, La Mesa (Cundinamarca), específicamente en la Quebrada El Helechal.

**Lanzamiento del Libro Blanco de la Transformación Digital:**

- En el marco del evento de celebración del Día Internacional del Voluntariado, organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá y la Red de Voluntariado Empresarial, se llevó a cabo el lanzamiento del Libro Blanco de la Transformación Digital para el Tercer Sector. En este evento, se otorgaron reconocimientos a 7 de las 13 entidades que participaron en la elaboración de la publicación.



# Colaboraciones y Alianzas

## Articulación con aliados

En articulación con la Compañía y los aliados, se logró posicionamiento de la Fundación Telefónica Movistar como un referente en educación digital a **través participación de eventos como:**

- Panel Ascofade: Visión de las Fundaciones Empresariales sobre la formación docente. *(31 de marzo de 2023 - Bogotá).*
- Presentación del Mapa e Informe de Buenas Prácticas en Educación Digital de las Américas - Capítulo Colombia Alianza OEA – ProFuturo. *(26 de abril de 2023 - Bogotá).*
- Feria del Libro, con la puesta en escena de talleres de lectura creativa e Inteligencia Artificial en el aula, talleres de Design Thinking y la herramienta Little Bits. *(18 de abril al 2 de mayo de 2023).*
- Panel E: El futuro de la innovación en la educación, organizado por Fundación Qatar, EAFIT y Confama, Wise. *(24 de mayo de 2023 - Medellín).*
- Conversación inspiradora Confama: Una educación que conecta con el propósito de cada persona. *(26 de mayo de 2023 - Medellín).*
- Panel ¿Cómo los docentes pueden enfrentar los retos de la era digital? *(26 de mayo de 2023 - Medellín).*
- Participación del Foro de Edutechnia con dos ponencias y un stand permanente a través del cual se atendieron a los visitantes y se socializó la oferta de la Fundación. *(31 de agosto y 1 de septiembre de 2023).*
- II Congreso Internacional de Liderazgo y Excelencia docente. *(15 de septiembre de 2023 - Bogotá).*
- Cumbre de Líderes por la Educación - Taller Datos + IA: Una gestión educativa informada. *(27 de septiembre de 2023 - Bogotá).*
- Lanzamiento Nanogrado Turismo, Gastronomía y Hotelería. *(10 de octubre de 2023).*
- Evento Genera Summit-Ágora "Conoce los escenarios Futuros". *(25-26 de octubre de 2023).*
- EdukaDigital organizado por Computadores para Educar – Taller Narrativas Transmedia. *(9 de noviembre de 2023 - Bogotá).*
- Lanzamiento de la Comunidad Icetex, Fundación Telefónica Movistar aliado estratégico. *(14 de noviembre del 2023).*
- Con Colombia Líder se dio continuidad a la estrategia de apoyo a la excelencia en la gestión de alcaldes y gobernadores. Se vincularon al formulario de postulación del premio "Mejores Gobernantes", los temas de educación digital y digitalización como mecanismos de innovación y sostenibilidad para los territorios *(12 de diciembre de 2023).*

## Articulación con Movistar

En alineación con las prioridades con Movistar se aportó al posicionamiento de la marca Movistar y la reputación en temas de ciudadanía digital, **a través de:**

- Vinculación de la oferta de Conecta Empleo en los canales de Movistar para que los clientes accedan a estas oportunidades que fortalecen sus proyectos de vida
- Actividades de Voluntariado en Popayán, Cúcuta y Cartagena, donde se llevaron a cabo talleres de educación digital y se realizaron mejoras en los espacios educativos para maximizar el impacto positivo en las comunidades locales.
- Colaboración en la estrategia de **Movistar B2B** mediante acciones formativas dirigidas a las clientes, fortaleciendo así su competencia digital y optimizando su experiencia con los servicios que ofrece la Compañía.
- Participación en el conversatorio con Mochoman, enfocado en posicionar la oferta de **Movistar Sin Barreras**, diseñada para beneficiar especialmente a personas en condición de discapacidad.

## Articulación con entidades gubernamentales

Se formalizaron alianzas a largo plazo con entes territoriales y/o entidades clave del Gobierno, que han contribuido a mantener y mejorar el reconocimiento y el posicionamiento alcanzado por la Fundación:

- En el 2023 se realizaron dos convocatorias para formar instructores SENA de todo el país, en rutas formativas relacionadas con el desarrollo de competencias digitales e innovación educativa, en las cuales se formaron y certificaron 660 instructores.
- Con el Departamento de Prosperidad Social del Gobierno Nacional se logró la vinculación de 10.403 jóvenes a los proyectos de emprendimiento y empleabilidad. Adicionalmente, se forma a jóvenes del programa Impulso Voluntario con el desarrollo de actividades de adecuación de espacios para la atención de personas mayores y de estudiantes de primaria.
- Se avanzó en la elaboración del MOU con MinTIC con el cual se apoyará las acciones de política pública de la entidad a través del desarrollo de los proyectos de emprendimiento y empleabilidad y la cualificación docente.





Se establecieron alianzas estratégicas a largo plazo con entidades territoriales y gubernamentales clave, consolidando así el reconocimiento y el posicionamiento positivo de la Fundación. Durante el 2023, estas alianzas se fortalecieron mediante:

- Continuación de acciones de apoyo a municipios y departamentos, contribuyendo de manera significativa a los Planes de Desarrollo local.
- Realización de dos convocatorias en el 2023 para la formación de instructores SENA a nivel nacional. Estas convocatorias se centraron en rutas formativas vinculadas al desarrollo de competencias digitales e innovación educativa, logrando formar y certificar a un total de 660 instructores.
- Colaboración exitosa con el Departamento de Prosperidad Social del Gobierno Nacional, resultando en la vinculación de 10,403 jóvenes a proyectos de emprendimiento y empleabilidad. Adicionalmente, se brindó formación a jóvenes del programa Impulso Voluntario, participando en actividades de adecuación de espacios para la atención de personas mayores y estudiantes de primaria.
- Avance significativo en la elaboración de un Memorando de Entendimiento (MOU) con el MinTIC. Este MOU tiene como objetivo respaldar las acciones de política pública de la entidad mediante el desarrollo de proyectos centrados en emprendimiento y empleabilidad, así como la cualificación docente.

## Articulación con el sector privado y ONG

Los programas y proyectos de la Fundación Telefónica Movistar cobran vida a través de sólidas alianzas de largo plazo con ONG y entidades privadas vinculadas al sector educativo. Estas colaboraciones no solo contribuyen a la evolución constante de las iniciativas, sino que también facilitan su alcance nacional, generando nuevas formas de trabajo y maximizando el impacto en cada vigencia.

- Se materializó la alianza con Fundación Grupo Social lo que da apertura a la vinculación de nuevas instituciones educativas al Modelo Integral ProFuturo, generando nuevas formas de trabajo y financiación de este modelo de implementación. Se proyecta formar para el año 2024 186 docentes y 6.000 niños y niñas.
- En vínculo con la academia, se estableció un convenio con la Universidad de la Salle y su Centro de Excelencia y Liderazgo Docente, comenzando con la creación un Diplomado en Innovación Educativa, dirigido a estudiantes en práctica de escuelas normales superiores, logrando la participación de 158 estudiantes, de los cuales 67 fueron certificados al completar todas las horas requeridas.
- En alianza con Critertec Educación se siguen diseñando experiencias para docentes para la exploración de tendencias educativas que facilitan el desarrollo de propuestas innovadoras que mejoran la dinámica de las prácticas docentes. Para 2023 se realizó la creación de una comunidad de docentes ProFuturo a través de WhatsApp. También se desarrolló un modelo (Entre Tanto Cuento) que busca sensibilizar y formar en torno a las noticias falsas, dirigido a niños, niñas, jóvenes y docentes y profesionales.



# Estrategia de Comunicaciones

En 2023, la Fundación Telefónica Movistar realizó iniciativas estratégicas en comunicaciones para incrementar el reconocimiento y posicionamiento de la Fundación como la entidad líder en educación digital, formación para la empleabilidad y cultura digital en el país.



## Despliegue Estratégico en Comunicaciones

Para cada pilar estratégico - Implementación de Proyectos, Participación en Política Pública y Posicionamiento - se estableció un objetivo de comunicación específico. En el ámbito de la Implementación de Proyectos, las acciones se dirigieron a ejecutar planes de comunicaciones que posicionaran la oferta de cada proyecto. En términos de Posicionamiento, se buscó fortalecer la percepción de la Fundación ante los principales grupos de interés, evidenciando el impacto de sus proyectos y su compromiso con las comunidades. Asimismo, en el ámbito de la Participación en Política Pública, se emprendieron acciones para visibilizar la contribución de la Fundación Telefónica Movistar en espacios de debate, promoviendo la conversación de la educación digital en la política pública.

## Eventos e hitos 2023

En el año 2023, el área de Comunicaciones de la Fundación Telefónica Movistar asumió la gestión de eventos como un componente estratégico fundamental. Desde la coordinación de proveedores hasta la planificación y ejecución de convocatorias, esta sección destaca el rol central del área en la organización de eventos que no solo fueron momentos clave en el calendario, sino también vehículos esenciales para la difusión efectiva de las iniciativas.

**Primer trimestre:**

- Reactivación de la Escuela de Robótica Inclusiva
- Entrega de 580 Kits Escolares en 17 territorios del país

**Segundo trimestre:**

- Evento con la OEA: Lanzamiento Mapeo de Buenas Prácticas de Educación Digital en América Latina.
- Webinar 'Mujeres en la ciencia: un viaje al espacio sin salir de la Tierra'
- Webinar 'De pasatiempo a profesión: el camino para ser influenciador'
- DIVT: Día Internacional del Voluntariado Telefónica
- Encuentro Regional de Docentes: 'Evaluar con propósito: más allá de las calificaciones'

**Tercer trimestre:**

- Encuentro Nacional de Docentes: 'IA para el aula: una misión posible'
- Entrega de infraestructura ProFuturo en Pasto, Nariño.
- Webinar 'IA 360: la revolución en la vida cotidiana'
- Webinar 'IA vs Humanos: prepárate para el cambio laboral'
- Lanzamiento Escuela de matemáticas: la ecuación feliz del aprendizaje
- Lanzamiento Iniciativa 'Por qué decir No' con la Consejería para la Reconciliación'
- Graduación Escuela Impulso Mujer
- Evento Habilidades Socioemocionales: 'EmpatÍA: cómo gestionar las emociones en el mundo digital'
- Lanzamiento para Hispanoamérica del Informe de Sociedad Digital en América Latina
- Encuentro ProFuturo: 'Datos + IA = Gestión educativa informada'

**Cuarto trimestre:**

- Lanzamiento Nanogrado Sector Turismo, Hotelería y Gastronomía
- Evento con el MIT: 'Integrando aprendizajes: Docentes ProFuturo antes los desafíos de la IA'
- Lanzamiento Libro Blanco de la Transformación Digital del Tercer Sector en América Latina.
- Campaña de Navidad con Voluntarios Telefónica

## Participación grupos de interés

La Fundación Telefónica Movistar implementó una estrategia de comunicación para fortalecer su reconocimiento entre diversos grupos de interés.

### Esta iniciativa abarcó:

- **Con beneficiarios:**  
Enfocándose en la divulgación de la oferta de formación gratuita, certificada y actualizada, la Fundación buscó conectar a los beneficiarios con oportunidades de desarrollo significativas, contribuyendo así al logro de las metas en convocatoria.
- **Con colaboradores:**  
Se trabajó en involucrar activamente a los colaboradores, destacándolos como protagonistas de las acciones sociales del Voluntariado Corporativo, y logrando alcanzar las metas establecidas para la participación de voluntarios.
- **Con aliados del sector público y privado:**  
La estrategia se extendió a la creación de espacios colaborativos con aliados del sector público y privado, promoviendo el trabajo en equipo para ampliar el alcance de los proyectos estratégicos y facilitando la realización de eventos de alto nivel.
- **Con otros actores del Tercer Sector:**  
Se buscó construir una conciencia colectiva al resaltar que todas las organizaciones del tercer sector comparten un propósito común: contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad.
- **Con medios de comunicación del país:**  
La colaboración con medios de comunicación se centró en contar historias positivas relacionadas con emprendimiento, empleabilidad, educación y cultura digital en diversas regiones del país, promoviendo así un enfoque constructivo en la narrativa mediática.

## Indicadores comunidad digital

Los indicadores logrados en el eje de Comunicaciones de la Fundación Telefónica reflejan la gran visibilidad de sus contenidos y la consolidación como un referente en la comunicación efectiva: con más de 9.9 millones de interacciones y alcances, ilustran el éxito de las estrategias para expandir la presencia digital de la Fundación. El incremento significativo en seguidores en plataformas clave como Facebook (**36,786**), Twitter (**24,586**) e Instagram (**12,466**) no solo amplía la comunidad digital, sino que también fortalece el alcance de las iniciativas.

Las cifras de reproducciones en YouTube (**308,733**) y otras redes sociales (**492,285**) resaltan la efectividad de las estrategias para llegar a audiencias diversas. La cantidad de visitantes únicos a la web (**213,547**) indica un interés activo en el contenido que se ofrece, subrayando la relevancia de las comunicaciones en línea.

La amplia cobertura lograda en Facebook, con un alcance que supera los **8.8 millones**, demuestra la capacidad de las campañas para llegar a un público extenso. Las interacciones en Twitter (**5,918**) y las suscripciones al boletín (**2,856**) reflejan la conexión directa y el interés sostenido de la audiencia en las temáticas que aborda la Fundación.

En el ámbito profesional, el aumento de seguidores en LinkedIn (**1,429**) subraya el impacto no solo en el público general, sino también en el sector empresarial y profesional. Por último, el crecimiento de las reproducciones de podcasts (**1,222**) representa un avance en la diversificación de los formatos de contenido, proporcionando una experiencia más rica y accesible para la audiencia.

Indicadores	Ejecutado
Seguidores en Facebook	36.786
Seguidores en Twitter	24.586
Seguidores en Instagram	12.466
Reproducciones en YouTube	308.733
Reproducciones en Redes Sociales	492.285
Visitantes únicos a la web	213.547
Alcance Facebook	8.832.664
Interacciones en Twitter	5.918
Suscripciones a boletín	2.856
Seguidores en LinkedIn	1.429
Reproducciones podcast	1.222
<b>TOTAL</b>	<b>9.932.492</b>

## Logros del área

La Fundación Telefónica Movistar, en el área de comunicaciones, celebra notables logros que evidencian su impacto positivo y sostenido. Desde el reconocimiento excepcional en mediciones reputacionales hasta la consolidación de una comunidad digital, hay acciones clave que reflejan la dedicación continua para fortalecer la presencia y la influencia de la Fundación en el ámbito de la comunicación estratégica.

- La Fundación logró una medición perfecta de **10/10** en el termómetro reputacional durante dos evaluaciones realizadas por el proveedor Punto Cardinal en el año. Este proceso, basado en un muestreo aleatorio estratificado, analiza la percepción de la comunidad sobre la labor de la Fundación en medios tradicionales y sociales.
- La ejecución exitosa al **259%** de las metas propuestas para el año, lo cual resalta la capacidad de la Fundación para materializar objetivos de manera efectiva.

- Con 473 publicaciones en medios de comunicación, equivalente a una valoración free press de 4,130,000,000 y un impacto de audiencia de 84 millones, la Fundación consolidó su presencia en diversos canales, incluyendo medios digitales (388), impresos (28), radio (45) y televisión (12).
- La postulación y selección en el programa Google Grants, que otorga hasta USD 10,000 mensuales para pauta digital en Google Ads, es un logro que fortalecerá la capacidad de la Fundación para atraer beneficiario de manera efectiva.
- La implementación de Encuestas de Percepción para el público general y los beneficiarios de Conecta Empleo y ProFuturo reveló que **"el público valora profundamente el compromiso de la Fundación con la sociedad y su capacidad para generar un impacto positivo en la comunidad"**.
- El apalancamiento de la reputación corporativa de Telefónica Movistar, el cual identificó a la Fundación como un intangible de alto valor en el pulso reputacional de la Compañía que se hace mes a mes.
- La consolidación de la comunidad a través del crecimiento de indicadores clave fortaleció la presencia y conectividad de la Fundación con la audiencia.
- Las mejoras significativas en procesos internos, la participación en eventos y ferias, y la inclusión de los temas de la Fundación en el plan estratégico de la empresa demuestran el compromiso continuo de la Fundación Telefónica Movistar en llegar a clientes y la sociedad en general a través de diferentes canales.



# Reconocimientos Fundación Telefónica

Los Reconocimientos recibidos durante el 2023 por la Fundación Telefónica Movistar celebran y destacan el compromiso constante de la entidad en diversas áreas de impacto social y medioambiental.

Estos reconocimientos son un reflejo del esfuerzo y la contribución positiva de la Fundación a la sociedad colombiana.

## Reconocimientos sociales y medioambientales del Programa de Voluntariado.

- EcoGlobal y American Tower 'Preservación del Medio Ambiente': destaca la labor en la preservación del medio ambiente, reconociendo las acciones concretas emprendidas para impulsar la sostenibilidad y la protección del entorno.
- Consejería Presidencial para la Reconciliación Nacional y Ministerio de Justicia y del Derecho - Acciones en Centros Penitenciarios: reconocimiento por los esfuerzos significativos en la implementación de acciones positivas en los centros penitenciarios, con especial énfasis en la estrategia Ruta Emprendedora. Este reconocimiento destaca el valioso aporte de la Fundación Telefónica Movistar a través de la iniciativa "¡Por qué decir No!" en los Centros Penitenciarios La Modelo y el Buen Pastor.
- Secretaría Distrital Hábitat Bogotá – 'Mejoramiento Integral del Hábitat': la Secretaría Distrital Hábitat Bogotá otorgó este reconocimiento a la Fundación Telefónica Movistar por su apoyo a los programas de mejoramiento integral del entorno en Bogotá.

## Aporte a la Compañía:

La Fundación Telefónica Movistar, a través de sus acciones sociales, ha desempeñado un papel fundamental en el posicionamiento de Telefónica Movistar como líder en el ranking de las Telco con la mejor reputación en Colombia. Este reconocimiento refleja el impacto positivo que las iniciativas sociales tienen no solo en la sociedad, sino también en la percepción y prestigio de la Compañía en el sector de las telecomunicaciones en el país.



# 06



# Reporte de Gestión *BIC*

En el año 2023 la Compañía continuó avanzando en el desarrollo de las actividades priorizadas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC). Adicionalmente, participó en diferentes espacios visibilizando la gestión como Sociedad BIC, por ejemplo, el Congreso del Pacto Global. Así mismo, continuó brindando soluciones con ofertas especiales dentro de un marketplace exclusivo para clientes BIC.

Ahora bien, en concordancia con el Artículo 1 de la Resolución 200-004394 de la Superintendencia de Sociedades, que declara los estándares que sirven de base para la preparación del informe de gestión por parte de las sociedades BIC, la Compañía ha preparado este Informe de Gestión Responsable de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*).

A continuación, se presentan las actividades que la Compañía **ha priorizado en las cinco dimensiones:**



## Modelo de Negocio

*Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías y dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.*

### Las sociedades BIC persiguen tres propósitos fundamentales:

- Incorporan un propósito social y ambiental que va más allá de la maximización del interés económico de sus accionistas.
- Velan por el cumplimiento del propósito descrito para que los directores y gestores de la sociedad puedan maximizar el interés social y ambiental.
- Garantizan transparencia en el reporte de su impacto empresarial en cinco dimensiones: modelo de negocio, gobierno corporativo, prácticas laborales, prácticas ambientales y prácticas con la comunidad.



El mayor porcentaje de proveedores de la Compañía siguió siendo de origen local (70%), e incluso, los valores adjudicados a empresas constituidas en Colombia pasaron de un 88% en 2022 a un 89% en 2023.

Por otra parte, en línea con la Norma de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, la Compañía contó con la valoración que hace Achilles del desempeño en sostenibilidad de los proveedores Aliados. **(Ver más en el capítulo 4.4.5. – Compromiso con los Proveedores).**



# Gobierno Corporativo

- *Crear un manual para sus empleados, con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad.*
- *Divulgar ante sus trabajadores los estados financieros de la sociedad.*

Los Principios de Negocio Responsable son el código ético que definen los valores y expectativas de la Compañía, la forma de trabajar para lograr relaciones de confianza con los grupos de interés, guiando el actuar individual y grupal. En 2023 se realizaron comunicaciones de estos Principios y la promoción del curso virtual, logrando que el 91% de la plantilla lo realizara. Adicionalmente, la Gerencia de Cumplimiento impartió 30 capacitaciones internas y externas sobre el Programa de Cumplimiento de Telefónica, en las cuales se abordó lo referente a Principios de Negocio Responsable. **(Ver más en el capítulo 4 – Estrategia, y los Compromisos y políticas en el capítulo 4.4.3. – Cultura basada en ética y principios responsables).**

Existen diversos canales de comunicación con los empleados(as), tanto presenciales como virtuales, que permiten mantenerlos al tanto de la situación financiera de la Compañía. La Reunión Gerencial, los

correos de Presidencia, los *lives* en *Workplace* y la página web, son algunos de los canales por medio de los cuales, los trabajadores(as) conocen los resultados financieros. En 2023 se realizaron 13 cafés o conversatorios presenciales y/o virtuales, liderados por el Presidente CEO en sedes ubicadas a nivel nacional, y 100 liderados por Directores y Gerentes regionales. Asimismo, se hicieron 5 transmisiones de **"Compromiso con las regiones"**, para generar cercanía con empleados(as) ubicados en las Regiones; se socializan buenas prácticas y el aporte de los equipos a los objetivos del negocio. Y 5 Reuniones Gerenciales, con periodicidad trimestral para mostrar el avance de los planes estratégicos e indicadores operativos y financieros. Para reforzar la información compartida, se invita al nivel CEO-1 (Directores) a activar el ejercicio de comunicación en cascada con su área, para así garantizar que se llegue con el insumo hasta la base de la estructura.

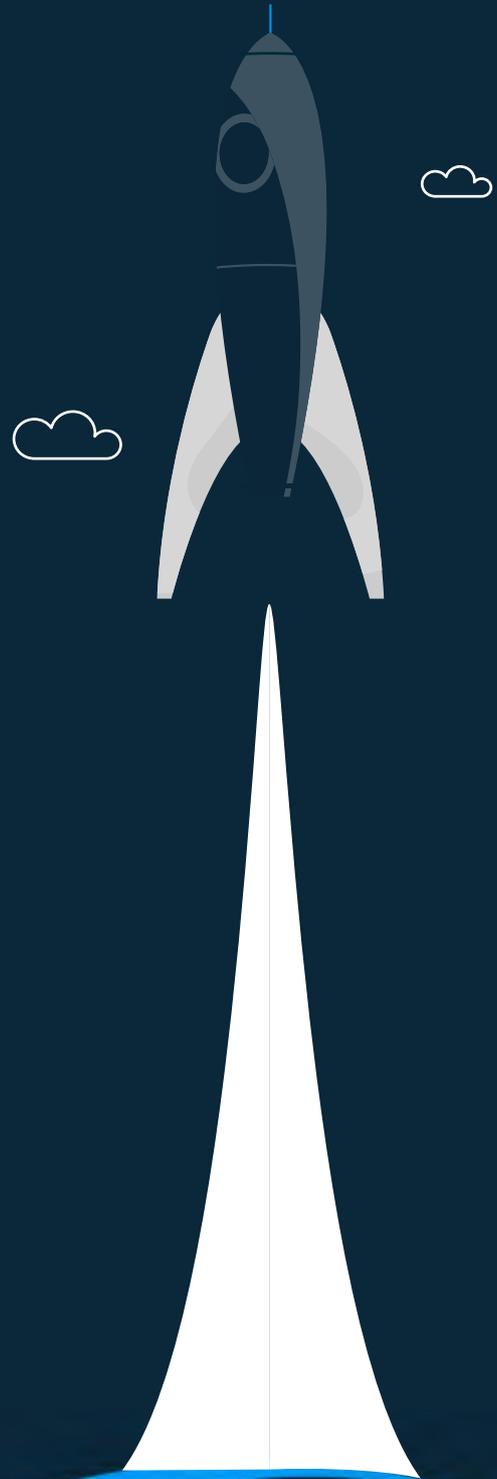


# Prácticas Laborales

- *Remuneración salarial razonable y analizar las diferencias salariales entre sus empleados.*
- *Flexibilidad en la jornada laboral y opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración.*

Para Telefónica Colombia es de gran importancia contar con una estructura salarial sólida y consistente, que reconozca el desempeño individual, que valore la importancia y el impacto de cada cargo dentro de la organización y sea competitiva en el mercado salarial nacional. Esta estructura está basada en un proceso sistemático que abarca desde la descripción hasta la asignación salarial para los cargos de la organización, así como la comparación constante con el mercado para determinar la competitividad de los salarios. Este proceso se realiza en función del cargo y su valoración e impacto en la organización, no de sus ocupantes, por lo cual el género no es un factor determinante para el cálculo de la asignación salarial, ni para evaluar su comportamiento en el mercado. **(Ver más en el capítulo 4.3.4.3 Capital humano – Remuneración salarial).**

La Compañía ofrece opciones de un modelo híbrido de trabajo con iniciativas de flexibilidad horaria y trabajo en casa, así como iniciativas que impulsan la calidad de vida de colaboradores(as) con beneficios de tiempo y experiencias, como lo son el Programa UNO y Momentos Movistar. **(Ver más en el capítulo 4.3.4.4 Capital humano – Bienestar y conciliación vida laboral y personal, y Teletrabajo).**





# Prácticas Ambientales

- *Auditorías anuales con divulgación de los resultados y capacitación a empleados en la misión social y ambiental de la sociedad.*
- *Supervisión de las emisiones de gases invernadero, implementación de programas de reciclaje, aumento de las fuentes de energía renovable y motivación a sus proveedores a realizar sus propias evaluaciones ambientales.*



La Compañía cuenta con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), estructurado bajo la norma ISO 14001, certificado desde 2007. En 2023 se realizó el seguimiento de la certificación conjunta del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

En 2023 la Compañía llevó a cabo 18 auditorías: internas y aseguramientos, equivalente a 70,5 jornadas de auditoría, con el fin de identificar las mejoras oportunas al Sistema de Gestión, garantizando la planificación de acciones y las estrategias encaminadas en solventar las desviaciones identificadas.

Telefónica cuenta con un programa de formación con el fin de fortalecer el conocimiento y capacitación en asuntos ambientales de los colaboradores y aliados. En 2023 se realizaron

831 sesiones equivalentes a 3,472 horas de formación en temas ambientales como: Gestión Medio Ambiental de Telefónica, Norma ISO 14001:2015, refuerzo de los controles operacionales definidos en la Compañía, soluciones para la transición verde, mercado voluntario de carbono, gestión y clasificación de residuos, reporte y seguimiento en Gretel para aliados bucle, preparación y respuesta ante emergencias, formación ambiental para auditores, entre otros.

Por otra parte, se han definido metas claras en la reducción de las emisiones compatibles con los productos y servicios que se brindan y con el crecimiento y expansión de la red; incluso este es uno de los indicadores que impacta la remuneración variable de los colaboradores(as). El plan de acción climática enmarca la cuantificación de las emisiones GEI, se definen los objetivos y las



acciones para las actividades de la Compañía. De manera anual, se realiza el reporte y cuantificación de los consumos eléctricos, de combustibles, de gases refrigerantes, entre otros, para realizar el cálculo de la huella de carbono, a su vez, estos datos son verificados por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

En relación con la gestión de los residuos a nivel nacional, se cuenta con una campaña en todos los Centros de Experiencia (CE) a nivel nacional para la devolución de celulares y accesorios; de esta manera, se promueve recuperar los componentes y minimizar los impactos sobre el medio ambiente. Así mismo, la devolución de módems y decos por parte de los clientes ayuda a reincorporar estos equipos en la operación, minimizando el uso de materiales para la fabricación de equipos nuevos y disminuyendo los residuos generados por los servicios entregados en cada cliente.

En lo referente al consumo de energía de fuentes renovables, la Compañía logró en 2023 llegar a un 89%, siendo este uno de los indicadores que se tiene en los créditos vinculados a indicadores de sostenibilidad con Bancolombia y Scotiabank Colpatría.

Adicionalmente, se motiva a los proveedores a realizar sus propias evaluaciones ambientales. La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro define precisamente que el proveedor debe disponer o estar en proceso de disponer de un sistema de gestión ambiental documentado que garantice una planificación, actuación y control efectivo de los aspectos medioambientales más relevantes de su actividad. Este Sistema debe satisfacer los requisitos de la norma ISO 14001 u otras normas similares con reconocimiento internacional. **(Ver más en el capítulo 4.2 – Gestión Ambiental).**





# Prácticas con la comunidad

- *Incentivo de las actividades de voluntariado y creación de alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.*

La Compañía, a través del programa de Voluntariado Corporativo de Fundación Telefónica Movistar logró beneficiar de forma directa a 59.646 personas gracias a la solidaridad de 2.700 voluntarios y voluntarias, el 56% (1502) de los voluntarios fueron colaboradores de Telefónica, mientras que 44% (1198) fueron personas externas que se unieron a través de entidades sociales o de manera independiente. Quiénes donaron 16.054 horas de su tiempo. Se ejecutó un plan con un total 155 actividades. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: 125 de forma presencial, brindando oportunidades de interacción directa. 26 eventos se llevaron a cabo de manera virtual. Y 4 actividades fueron híbridas, que combinaron elementos presenciales y virtuales para maximizar el alcance y la participación en actividades formativas en el marco del DIVT, robótica y conversatorio de Movistar sin Barreras. En el marco de este programa, también se recaudaron donaciones de 151 colaboradores, por una suma de 47,7 millones de pesos. Estos fondos fueron destinados para respaldar actividades educativas dirigidas a niños y niñas con la entrega de kits escolares. **(Ver más en el capítulo 5.3.6. Fundación Telefónica Movistar Colombia - Programa de Acción Social y Voluntariado).**

Asimismo, Fundación Telefónica Movistar logró beneficiar a más de 1,8 millones de personas a través de los programas: Educación Digital, Empleabilidad y Emprendimiento Digital; Conocimiento y Cultura Digital y Voluntariado Corporativo. **(Ver más en el capítulo 5.2.1. Fundación Telefónica Movistar Colombia – Total de Beneficiarios e indicadores generales).**

Adicionalmente, a través de la Fundación se potenció la articulación con la Compañía y los aliados, para el posicionamiento de la Fundación como un referente en educación digital a través participación de eventos (Gobernaciones – Ministerio de Educación Nacional (MEN), Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), Alcaldías, Federación de Municipios, Colombia Líder, AFE, Unesco) relevantes. Formalizando alianzas a largo plazo con entes territoriales y/o entidades clave del gobierno, que han contribuido a mantener y mejorar el reconocimiento y el posicionamiento alcanzado por la Fundación. **(Ver más en el capítulo 5.4 Fundación Telefónica Movistar Colombia - Colaboraciones y Alianzas).**



A continuación, se presenta un resumen del cumplimiento de las actividades por cada una de las dimensiones de Sociedad BIC:



**Compras a empresas de origen local. Preferencias a proveedores con normas equitativas y ambientales:**

- **70%** empresas proveedoras de origen local y **89%** de los valores adjudicados a empresas constituidas en Colombia.

- Seguimiento del desempeño en sostenibilidad de proveedores aliados con Auditoría Achilles.



**Manual para empleados con valores y expectativas de la sociedad:**

- Principios de Negocio Responsable

**Divulgación con trabajadores de los estados financieros:**

- Reuniones gerenciales, Cafés, Encuentros Regionales.



**Remuneración salarial razonable y analizan las diferencias salariales:**

- Política de Remuneración y comisión de nombramientos.

**Flexibilidad en la jornada laboral y opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración:**

- Programa UNO y Momentos Movistar, E-Work.



**Auditorías ambientales (divulgación y capacitación):**

- 16 años certificados en ISO 14001

**Supervisión GEI, reciclaje, energía renovable y proveedores con evaluaciones:**

- -71% emisiones GEI desde 89% energía renovable  
Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro.



**Incentivan las actividades de voluntariado y crean alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad:**

- +2.700 voluntarios activos.

- +1,8 millones de beneficiarios de la Fundación Teléfonica Movistar mediante sus programas: ProFuturo, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Voluntariado, conocimiento y Cultura Digital.

# 07





Índice de  
Contenidos

*GRI*

THE TORONTO-DOMINION BANK

**Declaración de uso**

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

**GRI 1 usado**

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO EXPLICACIÓN	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	<b>Contenidos Generales</b>				
	2-1 Detalles organizacionales	13-17			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad	8, 15, 16			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8			No aplica
	2-4 Reexpresiones de información			No aplica	
	2-5 Verificación Externa	11			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones Comerciales	14-20			
	2-7 Empleados	15, 81-83			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	15, 73,75,81			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	123-128			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	123			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	126			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	124			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	124			ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16, ODS 17 PP 1, PP 2, PP 3, PP 4, PP 5, PP 6, PP10
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	124, 130			
	2-15 Conflictos de interés	129			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	130			
	2-17 Conocimientos colectivo del máximo órgano de gobierno	124,135			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	124			
	2-19 Políticas de remuneración	92,93,127			
2-20 Proceso para determinar la remuneración	92,93,127				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN			OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual	92,94				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4,14, 30 -33, 108				
	2-23 Compromisos y políticas	108,131				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	108,13 -133				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	109,121				ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16, ODS 17
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	136-138				PP 1, PP 2, PP 3, PP 4, PP 5, PP 6, PP10
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	108,154 -155				
	2-28 Afiliación a asociaciones	22				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	39-43				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	91				
GRI 3: Temas Materiales 2021	<b>Materialidad</b>					
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	44				ODS 16
	3-2 Lista de temas Materiales	45-47				
GRI 201: Desempeño económico 2016	<b>Desempeño económico y cambio climático</b>					
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47				
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	50-52				ODS 5, ODS 8, ODS 9 y ODS 13
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	58-59				PP 9, PP 10
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	<b>Impactos económicos indirectos</b>					
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47				
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	50-52				ODS 9
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	<b>Prácticas de abastecimiento</b>					
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47				
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	52, 148- 150				ODS 12, ODS 16, ODS 17
GRI 205: Anticorrupción 2016	<b>Anticorrupción</b>					
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47				ODS 16, PP 10

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO EXPLICACIÓN	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	139-140			ODS 16, PP 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	131-135			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	140			
<b>Competencia</b>					
GRI 206: Competencia desleal 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 16
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	159			
<b>Energía</b>					
GRI 302: Energía 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 7, ODS 13 PP 7, PP 8, PP 9
	302-1 Consumo de energía	60-61			
	302-3 Intensidad energética	61			
	302-4 Reducción de consumo energético	60			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	60-61			
<b>Agua</b>					
GRI 303: Agua y efluentes 2018	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 6, PP 7, PP 8, PP 9
	303-5 Consumo de agua	63			
<b>Emisiones</b>					
GRI 305: Emisiones 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 13, PP 7, PP 8, PP 9
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	62			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	62			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI Reducción	62			
<b>Residuos</b>					
GRI 306: Residuos 2020	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 11, ODS 12 PP 7, PP 8, PP 9
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	64			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	64			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO EXPLICACIÓN	
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	64-65			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	66-67			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	67			ODS 11, ODS 12 PP 7, PP 8, PP 9
	Economía Circular	66			
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	151-152			ODS 16, ODS 17
<b>Empleo</b>					
GRI 401: Empleo 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	82			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	94-98			ODS 5, ODS 8 PP 3
	401-3 Permiso parental	99			
	Flexibilidad y Beneficios	94-98			
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	101			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	101-103			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	104			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	104			ODS 3, ODS 8, ODS 16, PP 1, PP 4, PP 5, PP 6
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	101,105			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	101,105			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	101, 105			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO EXPLICACIÓN	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	101			ODS 3, ODS 8, ODS 16, PP 1, PP 4, PP 5, PP 6
	403-9 Lesiones por accidente laboral	106			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	107			
<b>Formación y educación</b>					
GRI 404: Formación y educación 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 4, ODS 8
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	70, 99, 135			
	Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	70, 80, 99, 115, 135			
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	83-85			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16 PP 1, PP 2, PP 4, PP 6
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	73, 75, 83, 94, 123			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	94			
<b>No discriminación</b>					
GRI 406: No discriminación 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			"ODS 5, ODS 8, ODS 16 PP 1, PP 2, PP 6
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	83-84			
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>					
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 16, ODS 17 PP 1, PP 2, PP 3, PP 4, PP 5, PP 6
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	115			
<b>Marketing</b>					
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 16
	Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	154-155			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO GRI / ASUNTO MATERIAL	PÁGINAS	OMISIÓN		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO EXPLICACIÓN	
	<b>Privacidad del cliente y Seguridad Digital</b>				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	143-145,155			ODS 16
	Terceros/Aliados formados en seguridad de la información	145			
	<b>Uso Responsable de la Tecnología</b>				
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 16 PP 1, PP 2
	Protección de niños y niñas en entornos digitales	146-147			
	<b>Crecimiento digital e innovación</b>				
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			
	Crecimiento digital: conectividad inclusiva, digitalización de la Sociedad e innovación	72-80			ODS 9, ODS 10 PP 9, PP 10
	Digitalización Empresas	69, 72, 77-78			
Otros Temas Materiales	<b>Marketing responsable</b>				
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 9, ODS 10 PP 1
	Inclusión Digital y Atención a personas con discapacidad	122			
	<b>Derechos Humanos</b>				
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 16, ODS 17 PP 1, PP 2, PP 3, PP 4, PP 5, PP 6
	Gestión de los Derechos Humanos	108-115			
	<b>Contribución Social y Voluntariado</b>				
	3-3 Gestión de los temas materiales	45-47			ODS 4, ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 16, ODS 17
	Contribución Social	170-177			
	Voluntariado	175-177			







# Estados, *FINANCIEROS*



# Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC

## Estados Financieros Separados

**Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 con informe del revisor fiscal**

(cifras expresadas en miles de pesos colombianos o salvo que se indique otra cosa)



## Informe del Revisor Fiscal sobre los estados financieros separados

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

### Opinión

He auditado los estados financieros separados adjuntos de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, los cuales comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2023 y los estados separados 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 separados adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, al 31 de diciembre de 2023 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 separados de este informe.

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

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

### Asuntos clave de la auditoría

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

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia Tel: (60-1) 7431111,  
[www.pwc.com/co](http://www.pwc.com/co)

© 2024 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. BIC

Asunto clave de la auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
<p><b>Reconocimiento de ingresos – Servicios pendientes de facturar</b></p> <p>Los ingresos por ventas y prestación de servicios de la Compañía 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.</p> <p>Para aquellos ingresos cuyo ciclo de facturación no coincide con el cierre contable, se requiere por parte de la gerencia el uso de estimaciones contables para determinar el importe a reconocer por servicios que se encuentran pendientes de facturar al cierre del ejercicio.</p> <p>En el año se presentaron actualizaciones de las asunciones e insumos que se utilizan en estas estimaciones contables.</p> <p>Identifiqué esta área como asunto clave de la auditoría de los estados financieros, por la complejidad del proceso utilizado por la administración para estimar los ingresos reconocidos pendientes de facturar debido a las múltiples fuentes de datos, tipos de ingresos y el número de sistemas que soportan la información. Esto a su vez implica un alto grado de esfuerzo en el diseño y la realización de mis procedimientos de auditoría.</p>	<p>He realizado procedimientos de auditoría con la participación de especialistas en sistemas de información sobre el proceso de reconocimiento de ingresos, entre los cuales se incluyen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento del ambiente de control interno, evaluación y prueba de los controles relevantes en el proceso de estimación de los ingresos pendientes de facturar.</li> <li>• Evaluación de la razonabilidad de los criterios utilizados por la gerencia en la estimación de los ingresos reconocidos pendientes de facturar y la exactitud de los datos que soportan la estimación.</li> <li>• Pruebas de detalle sobre transacciones significativas y facturación realizada posterior al cierre del ejercicio para verificar su concordancia con las estimaciones contables.</li> </ul> <p>Con base en los procedimientos realizados, considero 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.</p>



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

Asunto clave de la auditoría	Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría
<p><b>Evaluación del deterioro del Goodwill</b></p> <p>Como se describe en la nota 16 de los estados financieros separados. El Goodwill reconocido al 31 de diciembre de 2023 por \$1.4 billones, surgido como consecuencia de las distintas adquisiciones de negocios realizadas en el tiempo, es un activo relevante de la Compañía. La determinación del valor recuperable se realiza mediante el cálculo del valor en uso de la unidad generadora de efectivo que tiene asociado el Goodwill, basado en los planes estratégicos aprobados por la gerencia. Las proyecciones de los flujos de efectivo de la Compañía 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 son cambiantes año a año y se verían significativamente afectadas por las tendencias futuras de la economía.</p> <p>Se trata de una cuestión clave de mi auditoría por los juicios significativos realizados por la Compañía en la estimación de las hipótesis clave que sustentan los valores recuperables de la unidad generadora de efectivo, que a su vez han requerido un alto grado de juicio y esfuerzo del auditor al evaluar dichas hipótesis.</p>	<p>He realizado procedimientos de auditoría con la participación de expertos en valoración, sobre el proceso llevado a cabo por la gerencia para determinar el valor recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que se asocia el Goodwill, entre los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento del ambiente de control interno, evaluación y prueba de los controles relevantes en el proceso de revisión de deterioro del Goodwill.</li> <li>• Evaluación de las hipótesis claves, el modelo y los insumos que sirvieron de base para el cálculo del valor en uso de la unidad generadora de efectivo.</li> <li>• Verificación de la razonabilidad del análisis de sensibilidad definido por la gerencia.</li> <li>• Revisión de las revelaciones incluidas en los estados financieros en relación con la prueba de deterioro del Goodwill llevada a cabo por la administración de la Compañía.</li> </ul> <p>Con base en los procedimientos realizados, considero que la evaluación de deterioro 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 separados.</p>



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

### **Otra información**

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la Carta del Presidente CEO, el reporte denominado “Organización: Telefónica Movistar Colombia”, y el reporte denominado “Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo” que obtuvimos antes de la fecha de este informe de auditoría, pero no se incluyen en los estados financieros, ni en mis informes como Revisor Fiscal, ni en el informe de gestión sobre el cual me pronuncié más adelante en la sección de “Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios” de acuerdo con los requerimientos definidos en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995. Mi opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre esta. En relación con mi auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una inconsistencia material entre la otra información y los estados financieros o con el conocimiento que he obtenido en la auditoría o si parece que existe una incorrección material en la otra información por algún otro motivo. Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyó que existe una incorrección material en esta otra información, estoy obligado a informar de ello. No tengo nada que informar al respecto.

### **Responsabilidades de la administración y de los encargados de la dirección de la Entidad sobre los estados financieros separados**

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

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

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



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

### **Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados**

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de si los estados financieros separados 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 separados.

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 separados, debido a fraude o error; diseño y aplico procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos; y obtengo evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las correspondientes revelaciones efectuadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluyo sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros separados 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 futuras pueden causar que la Entidad deje de ser un negocio en marcha.
- Evalúo la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluida la información revelada, y si los estados financieros separados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.



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

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

También proporcioné a los encargados de la dirección de la Entidad una declaración sobre mi cumplimiento de los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar mi independencia y, en caso de presentarse, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables de la dirección de la Entidad, determiné las que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros 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 un asunto 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.

### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

La administración también es responsable por el cumplimiento de aspectos regulatorios en Colombia relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión, el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y la implementación del Sistema Integral para la Prevención y Control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Mi responsabilidad como Revisor Fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir una conclusión sobre su adecuado cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior, concluyo que:

- a) La contabilidad de la Compañía durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable y las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.
- b) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- c) Existe concordancia entre los estados financieros separados que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores. Los administradores dejaron constancia en dicho informe de gestión, que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- d) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de diciembre de 2023 la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.



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

- e) La Compañía ha implementado el Sistema Integral para la Prevención y Control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo de acuerdo con lo establecido en la Parte III del Título I del Capítulo VII de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera.

En cumplimiento de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los Numerales 1 y 3 del Artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC se ajustan a los estatutos y a las órdenes y a las instrucciones de la Asamblea, si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder y sobre la efectividad de los controles del proceso de reporte financiero, emití un informe separado de fecha 22 de febrero de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julián Andrés Montaña Gaviria'.

Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
22 de febrero de 2024

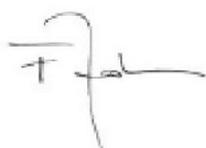
# Certificación del Representante Legal y Contador de la Empresa

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

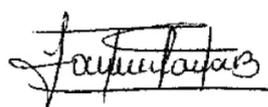
22 de febrero de 2024

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (en adelante “la Empresa”) certificamos que para la emisión del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023 y del Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha, 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. Dichas afirmaciones explícitas e implícitas son las siguientes:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2023, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados financieros se han realizado durante el año terminado en esa fecha.
2. Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, han sido reconocidos en los estados financieros.
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 al 31 de diciembre de 2023.
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 han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.



Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal



Nancy Navarro Bueno  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61799-T

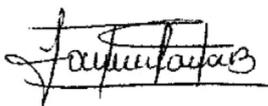
Al 31 de diciembre de

	Notas	2023	2022
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes:</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	360.627.174	479.659.985
Activos financieros	6	284.742	114.473.812
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	1.129.873.694	1.238.521.256
Gastos pagados por anticipado	8	510.790.498	342.682.588
Activo contractual	9	11.072.674	11.509.945
Inventarios	10	180.428.613	487.531.477
Impuestos y administraciones públicas	11	372.009.010	388.069.831
<b>Total activos corrientes</b>		<b>2.565.086.405</b>	<b>3.062.448.894</b>
<b>Activos no corrientes:</b>			
Activos financieros	6	58.598.897	505.232.823
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	900.598.544	992.739.484
Gastos pagados por anticipado	8	732.490.258	545.571.382
Activo contractual	9	2.182.814	5.957.797
Inversiones en sociedades	12	69.949.746	68.577.774
Activos por derechos de uso	13	1.133.076.312	960.427.178
Propiedades, planta y equipo	14	3.954.376.869	4.207.660.804
Propiedades de inversión		8.045.056	8.045.056
Intangibles	15	1.011.978.400	1.317.670.502
Goodwill	16	1.355.833.946	1.355.833.946
Impuestos y administraciones públicas	11	476.444.494	403.634.509
Impuestos diferidos, neto	11	1.169.326.314	1.391.257.589
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>10.872.901.650</b>	<b>11.762.608.844</b>
<b>Total activos</b>		<b>13.437.988.055</b>	<b>14.825.057.738</b>
<b>Pasivos</b>			
<b>Pasivos corrientes:</b>			
Pasivos financieros	17	1.211.919.790	485.709.481
Proveedores y cuentas por pagar	18	2.364.166.586	2.529.106.967
Pasivo contractual	9	170.669.840	145.259.250
Impuestos y administraciones públicas	11	95.243.678	104.942.107
Pasivos diferidos		2.590.540	2.590.540
Provisiones y pasivo pensional	19	165.981.811	166.141.837
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>4.010.572.245</b>	<b>3.433.750.182</b>
<b>Pasivos no corrientes:</b>			
Pasivos financieros	17	4.955.609.349	5.880.352.360
Proveedores y cuentas por pagar	18	13.988.866	72.930.673
Pasivo contractual	9	187.424.759	419.849.081
Pasivos diferidos		5.635.377	6.336.436
Provisiones y pasivo pensional	19	277.161.068	257.449.880
<b>Total pasivos no corrientes</b>		<b>5.439.819.419</b>	<b>6.636.918.430</b>
<b>Total pasivos</b>		<b>9.450.391.664</b>	<b>10.070.668.612</b>
<b>Total patrimonio</b>	20	<b>3.987.596.391</b>	<b>4.754.389.126</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>13.437.988.055</b>	<b>14.825.057.738</b>

Las Notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados Financieros.



Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)



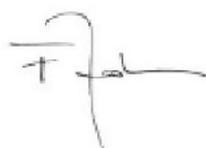
Nancy Navarro Bueno  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61799-T  
(Ver certificación adjunta)



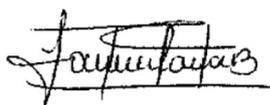
Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores  
y Auditores S. A. S.  
(Véase informe del 22 de febrero de 2024)

	Notas	Año terminado al 31 de diciembre de	
		2023	2022
<b>Ingresos de operación</b>			
Ingresos provenientes de contratos con clientes	21	6.682.037.286	6.729.324.106
Otros ingresos de operación	22	436.401.080	1.130.198.998
		<b>7.118.438.366</b>	<b>7.859.523.104</b>
Costos y gastos de operación	23	(5.560.708.228)	(5.418.282.639)
<b>Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones</b>		<b>1.557.730.138</b>	<b>2.441.240.465</b>
Depreciaciones y amortizaciones	24	(1.393.278.306)	(1.388.421.371)
<b>Resultado operacional</b>		<b>164.451.832</b>	<b>1.052.819.094</b>
Gasto financiero, neto	25	(557.922.045)	(481.056.699)
Método de participación neto	12	(41.511.464)	(63.768.109)
<b>Resultado antes de impuestos</b>		<b>(434.981.677)</b>	<b>507.994.286</b>
Impuesto sobre la renta y complementarios	11	(245.826.306)	(577.911.699)
<b>Resultado neto del año</b>		<b>(680.807.983)</b>	<b>(69.917.413)</b>
<b>Resultado neto básico por acción del año</b>	20	<b>(199,65)</b>	<b>(20,50)</b>
<b>Otro resultado integral</b>			
<b>Partidas que se reclasifican al estado de resultados:</b>			
"Valoración de instrumentos derivados de coberturas, neto de impuestos"	11	(81.980.958)	(98.259.922)
Participación sobre otro resultado integral en asociada	11 y 12	1.064.341	-
Impuesto diferido sobre el otro resultado integral en asociada	11	(372.519)	-
		<b>(81.289.136)</b>	<b>(98.259.922)</b>
<b>Partidas que no se reclasifican al estado de resultados:</b>			
Resultados actuariales por beneficios post- empleos	11	(4.695.616)	(6.857.489)
	11 y 20	<b>(85.984.752)</b>	<b>(105.117.411)</b>
<b>Resultado neto integral del año</b>		<b>(766.792.735)</b>	<b>(175.034.824)</b>

Las Notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados Financieros.



Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)



Nancy Navarro Bueno  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61799-T  
(Ver certificación adjunta)



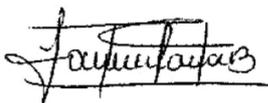
Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores  
y Auditores S. A. S.  
(Véase informe del 22 de febrero de 2024)

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reservas	Superávit por revaluación, derivados de cobertura y resultado actuarial	Resultados acumulados	Total patrimonio
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	3.410.076	9.822.380.645	71.030.665	444.842.091	(5.310.650.567)	5.031.012.909
Resultado neto del período	-	-	-	-	(69.917.413)	(69.917.413)
Constitución de reserva (Nota 20)	-	-	101.588.959	-	(101.588.959)	-
Traslado a dividendos a pagar (Nota 20)	-	-	(101.588.959)	-	-	(101.588.959)
Traslados (Nota 20)	-	-	-	(34.901.576)	34.901.576	-
Otro resultado integral del período (Nota 20)	-	-	-	(105.117.411)	-	(105.117.411)
<b>Saldos al 31 de diciembre 2022</b>	3.410.076	9.822.380.645	71.030.665	304.823.104	(5.447.255.363)	4.754.389.126
Resultado neto del período	-	-	-	-	(680.807.983)	(680.807.983)
Traslados (Nota 20)	-	-	-	(54.801.493)	54.801.493	-
Otro resultado integral del período (Nota 20)	-	-	-	(85.984.752)	-	(85.984.752)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2023</b>	3.410.076	9.822.380.645	71.030.665	164.036.859	(6.073.261.853)	3.987.596.391

Las notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados Financieros.



Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)



Nancy Navarro Bueno  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61799-T  
(Ver certificación adjunta)



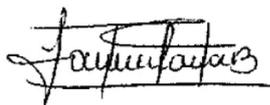
Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
(Véase informe del 22 de febrero de 2024)

	Año terminado al 31 de diciembre de		
	Notas	2023	2022
<b>Flujos de efectivo neto provisto por actividades de operación</b>			
Efectivo recibido de clientes		7.840.095.549	7.337.373.451
Efectivo pagado a proveedores y otras cuentas por pagar		(5.798.616.196)	(5.957.982.379)
Intereses netos pagados y otros gastos financieros		(415.508.586)	(357.297.464)
Autorretenciones del impuesto sobre la renta		(301.933.838)	(304.041.744)
Impuestos pagados		(281.993.503)	(282.136.982)
Intereses pagados por arrendamientos financieros	17	(121.030.762)	(87.574.198)
<b>Efectivo neto provisto por actividades de operación</b>		<b>921.012.664</b>	<b>348.340.684</b>
<b>Flujo efectivo neto (usado en) provisto por actividades de inversión</b>			
Cobros por venta de bienes muebles e inmuebles		106.934.326	364.016.582
Cobros por venta de activos de fibra óptica		23.626.157	643.982.294
Pagos por inversiones en planta y equipo e intangibles		(814.946.809)	(429.233.021)
<b>Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de inversión</b>		<b>(684.386.326)</b>	<b>578.765.855</b>
<b>Flujos de efectivo neto usado en actividades de financiación</b>			
Nueva deuda financiera		500.040.959	-
Pago deuda financiera		(468.350.451)	(526.326.240)
Pago arrendamiento financiero	17	(312.697.940)	(284.008.843)
Pago de licencia de espectro	17	(55.513.680)	(111.027.359)
Pagos por cobertura de tipo de cambio		(19.138.037)	-
Pago de dividendos a accionistas		-	(95.769.390)
Cobros por cobertura de tipo de cambio		-	23.035.653
<b>Efectivo neto usado en actividades de financiación</b>		<b>(355.659.149)</b>	<b>(994.096.179)</b>
<b>Disminución neto de efectivo y equivalentes de efectivo</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1		479.659.985	546.649.625
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31</b>	5	<b>360.627.174</b>	<b>479.659.985</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1</b>			
Efectivo, caja y bancos		402.647.105	437.529.560
Inversiones temporales		77.012.880	109.120.065
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31</b>		<b>360.627.174</b>	<b>479.659.985</b>
Efectivo, caja y bancos		237.379.112	402.647.105
Inversiones temporales		123.248.062	77.012.880

Las Notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados Financieros.



Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)



Nancy Navarro Bueno  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 61799-T  
(Ver certificación adjunta)



Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores  
y Auditores S. A. S.  
(Véase informe del 22 de febrero de 2024)

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

## a) Ente Económico

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (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 de 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 Sociedad podrá desarrollar las siguientes actividades: (i) prestación de servicios de telecomunicaciones e informáticos que sirvan de soporte para la realización de actividades

de comercio electrónico, y comunicación de mensajes de datos en general, así como los servicios de mensajería especializada y courier; (ii) Representación de firmas nacionales o extranjeras involucradas en la industria de las telecomunicaciones, ya sea como proveedor de equipos y/o de servicios; (iii) Producción, distribución, venta y mercadeo de productos y elementos relacionados con telecomunicaciones, electricidad, electrónica, informática y afines; (iv) Prestación de servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipos y redes y consultoría en los ramos de electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines; (v) Prestación de servicios de gestión delegada de las funciones de tecnología y aplicaciones de una compañía; (vi) Fabricar, diseñar, instalar, poner en funcionamiento y comercializar toda clase de equipos y sistemas eléctricos y electrónicos; (vii) Prestar servicios de soporte técnico, tecnológico, de consultoría, auditoría y cualquier otra gestión de asesoría empresarial a sociedades en Colombia y/o en el exterior; (viii) Establecer, explotar, usar, instalar, ampliar, ensanchar, expandir, renovar o modificar redes y servicios de telecomunicaciones y sus diferentes elementos, para uso privado o público nacionales o internacionales; (ix) Importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

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 BIC 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 Círculo de Bogotá D.C., se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC

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. BIC 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. BIC como accionista de Optecom. En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC 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 prestación de servicios TICS, la instalación, construcción, diseño, mantenimiento, reposición y reparación de redes de telecomunicaciones, así como la comercialización de bienes, productos y servicios provistos por los operadores de servicios 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 Calle 74 No. 57 – 35, piso 2 (Barranquilla, Colombia).

**b) Reforma Estatutaria (i) Adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) e (ii) inclusión de actividades que la Empresa se compromete a desarrollar en su condición de sociedad BIC y actividades para el suministro de soluciones de telecomunicaciones de seguridad.**

En reunión ordinaria celebrada el 16 de marzo de 2020, la Asamblea General de Accionistas de

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. aprobó (i) la adopción de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y (ii) modificar los artículos uno y cuatro de los Estatutos Sociales para agregar en la denominación social la expresión “Beneficio e Interés Colectivo” o la sigla “BIC” e incluir en el objeto social las actividades asociadas a la adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y la importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

El 25 de febrero de 2021 la Asamblea General de Tenedores de Bonos Ordinarios Emisión 2019 de la Empresa, aprobó la modificación del artículo cuatro de los Estatutos Sociales, en los términos de la aprobación realizada por la Asamblea de General de Accionistas de la Empresa.

El 8 de marzo de 2021, mediante la Escritura Pública No. 0749 de la Notaría Once del Círculo de Bogotá, se protocolizó la reforma estatutaria consistente en la modificación de los artículos uno y cuatro de los Estatutos Sociales relativos al “Nombre y Naturaleza” y “Objeto Social”, respectivamente. A partir de dicha fecha, la denominación social de la Empresa es “COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC” y en su objeto social se incluyeron las actividades asociadas a la adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y la importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada

**c) Operación con Kohlberg Kravis Roberts (“KKR”)**

El 11 de enero de 2022, después de la obtención de las autorizaciones regulatorias necesarias y el cumplimiento de ciertas condiciones pactadas el 16 de julio de 2021, se culminaron las operaciones aprobadas por la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC. En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC perfeccionó la venta de los activos de fibra óptica (en adelante FTTH) a Onnet Fibra Colombia S. A. S. (“Onnet”), por un monto equivalente USD328,9 millones (\$1.307.473,1 millones).

La negociación incluyó el acuerdo de un Earn-Out, el cual fue pactado entre las partes soportado en el análisis del Master Business Plan. El 23 de marzo de 2022 se suscribió la modificación de la operación celebrada con KKR, de tal manera que Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC podrá: (i) recibir un mayor ingreso a título de incremento en el precio variable de venta de activos de fibra óptica por un

valor de USD50 millones en efectivo en tres pagos en el tiempo, sujeto al cumplimiento de condiciones del Master Business Plan a lo largo de los años 2022, 2023 y 2024 y (ii) USD33,33 millones por capitalización en Alamo Holdco, S.L., para un total de USD83,33 millones. La participación que tiene la Empresa en Alamo Holdco, S.L., equivalente al 40% del capital social, no se verá alterada por la modificación realizada.

La Empresa al cierre de septiembre de 2023 llevó a cabo la conciliación con Onnet Fibra Colombia S.A.S. para validar el cumplimiento de las condiciones pactadas para el primer año, verificando el cumplimiento del Earn-Out respecto de las tres metas establecidas, superando dos de las tres metas establecidas, obteniendo el pago por USD16.000.000 equivalente a \$62.515,4 millones, adicional a lo anterior, se capitalizaron USD10.666.667 equivalente a \$41.819,1 millones como un mayor valor en la inversión de Álamo Holdco, S.L. (Nota 12). Respecto a la tercera condición se verificó que la meta se cumplió y se procederá con el pago a la Empresa.

El 30 de octubre de 2023, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC firmó una modificación a los acuerdos suscritos con Alamo SpainCo, S.L.U. y Onnet Fibra Colombia S.A.S. que le permite hacer ejercicio de la opción de liberar la exclusividad pactada en el acuerdo mayorista antes de la finalización de su término de vigencia contractual. Para hacer ejercicio de este derecho, la Empresa deberá alcanzar un número determinado de unidades inmobiliarias conectadas.

## 2. OPERACIONES

### 2.1. Negocio en marcha

La Empresa en desarrollo de las actividades propias de su objeto social analiza no solo la medición de activos y pasivos, estimados contables y revelaciones apropiadas, sino también, la capacidad de la Empresa para continuar como un negocio en marcha.

La Administración sigue teniendo una expectativa razonable que la Empresa cuenta con los recursos adecuados para continuar en funcionamiento durante al menos los próximos 12 meses y que la base contable de la empresa en funcionamiento sigue siendo adecuada. La Empresa dispone de recursos que comprenden efectivo y equivalentes de efectivo por \$360.627.174, otros activos de alta liquidez y líneas de crédito no utilizadas disponibles a la fecha de emisión de estos estados financieros separados.

La Administración de la Empresa junto con el apoyo de los Accionistas analiza conjuntamente las medidas necesarias que le permitan fortalecer la liquidez e indicadores financieros de la Empresa y asegurar la capacidad de continuar operando como empresa en marcha, medidas que ya han sido puestas en ejecución, a través de la implementación del Plan Estratégico para los años 2024 a 2026, además, para responder a un escenario negativo severo, mantiene la capacidad de tomar las acciones de mitigación para reducir costos, optimizar el flujo de caja de la Empresa y preservar la liquidez.

Estos estados financieros separados 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.

### 2.2. Impactos del conflicto Internacional

#### Rusia-Ucrania

La Empresa ha implementado medidas de control interno a través de un protocolo para que cualquier transacción con terceros cuya ubicación este en Rusia o terceros de otros países que fueron alcanzados por las sanciones impuestas por la Unión Europea, Reino Unido, los Estados Unidos y otros países, estén autorizados por el área de intervención, auditoría interna y el área de cumplimiento. Al cierre del 2023 no se tiene relación con terceros alcanzados por las sanciones, por lo que no se han generado riesgos en la información financiera.

#### Israel-Palestina

El conflicto genera una mayor incertidumbre global, podría afectar el comercio y el suministro de petróleo de la región de Oriente Medio, así como la economía de las regiones cercanas. Ante esta situación, un aumento en los precios del petróleo podría generar un impacto global en la inflación, con lo cual es probable que se afecte a la confianza de los inversores, los consumidores e influya en las perspectivas de crecimiento económico. Lo anterior sumado a los posibles riesgos adicionales como un escalamiento del conflicto y afectaciones en la cadena de suministro aumentarían la presión sobre los costos de la industria. Al cierre del 2023 no se han generado riesgos en la información financiera.

## 2.3. Principales Aspectos Regulatorios

Los principales aspectos regulatorios al 31 de diciembre de 2023 son los siguientes:

### a) Licencias de espectro

- De acuerdo con lo estipulado en los procedimientos del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MINTIC), la Empresa solicitó para las licencias próximas a vencer la renovación de los 30 MHz en la banda de AWS en junio de 2023, así como de los 25 MHz en la banda de 850 y los 15 MHz de espectro en la banda de 1900 MHz en septiembre de 2023. La norma nacional permite que mientras se cierran las condiciones definitivas de estas renovaciones, se use el espectro normalmente.
- Las Resoluciones MinTIC 3947 de octubre, 4138 y 4185 noviembre de 2023 establecieron los requisitos, las condiciones y el procedimiento para el proceso de selección objetiva mediante el mecanismo de subasta, para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz, AWS extendida, 2500 MHz y 3500 MHz. El espectro disponible fue 10MHz de 700 MHz y 1900MHz, 30 MHz en la banda de 2500MHz y AWS extendida, y 320 MHz en la banda de 3500MHz.
- En las condiciones de la subasta, el MINTIC acogió una recomendación de la autoridad de competencia de no permitir que el operador Claro, como operador dominante, eligiera su ubicación dentro de la banda 3,5GHz, de tal forma que el Ministerio la definió luego de que los otros participantes eligieran su ubicación.
- El MinTIC adelantó la subasta el 20 de diciembre de 2023 y la Empresa participó y adquirió, en Unión Temporal con Colombia Móvil S.A. ESP (en adelante TIGO), un bloque de 80 MHz en la banda 3,5 GHz por el valor de reserva de \$318 mil millones de pesos, que incluye el monto a reconocer por obligaciones de hacer. El bloque adquirido tiene obligaciones de cobertura en carreteras primarias y secundarias, así como conectar mediante fibra óptica a instituciones educativas, las cuales deben ejecutarse en un plazo máximo de 18 meses, prorrogables a 24 meses en algunos casos. El valor máximo que reconocerá el MINTIC por la ejecución de

estas obligaciones es de \$69 mil millones de pesos. Los otros 3 bloques fueron asignados a los operadores Claro, WOM y a Telecall, nuevo operador, también con obligaciones de hacer.

### b) Memorando de entendimiento y autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para operar una Red única de acceso móvil.

- La Empresa anunció la firma en conjunto con Tigo, de un memorando de entendimiento para desarrollar una red compartida de acceso móvil en Colombia. Las empresas evaluaron la creación de una nueva compañía de infraestructura de acceso móvil para hacer más eficiente la gestión de las redes actuales y que sirviera de vehículo de despliegue de nuevas tecnologías móviles como 5G.
- La red consolidada apunta a mejorar la calidad de los servicios móviles en más de 700 municipios y para unos 35 millones de usuarios. Las empresas continuarán operando de forma separada funcional y jurídicamente, seguirán compitiendo en la prestación del servicio de telecomunicaciones y mantendrán su independencia y autonomía de negocio, estratégica y comercial.
- La Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) autorizó la operación bajo la resolución 61548 del 6 de octubre de 2023, para que las compañías compartan su infraestructura de red y los derechos de uso del espectro. El ente reconoce que no se generará afectación alguna en los mercados minoristas y mayoristas de telecomunicaciones, ya que la Empresa y Tigo seguirán participando de manera independiente, pues no compartirán los núcleos de red (Core) ni las rutas de transmisión (backbone y backhaul). La decisión resalta que la nueva empresa de redes presentó un plan de cesión y devolución de porciones de espectro para no superar los topes actuales. La Unión Temporal usará 140 MHz (40 en bandas bajas y 100 en bandas medias). Hoy, Tigo tiene 120 MHz de espectro frente a 85 de la Empresa. Luego de la consolidación, las dos firmas liberarán 65 MHz: en la banda de AWS, Tigo 30 MHz y la Empresa 10 MHz. En la banda de 850, La Empresa devolverá 25 MHz. La Autoridad estableció condicionamientos para Empresa y Tigo por la operación, vigentes por 5 años, así:

- i. No modificar de forma unilateral, injustificada o intempestiva en perjuicio de los Operadores Móviles Virtuales (OMVs), acuerdos vigentes o futuros, debiendo remitir un reporte semestral.
- ii. No modificar de forma unilateral, injustificada o intempestiva en perjuicio de terceros Proveedores, acuerdos vigentes o futuros de Roaming Automático Nacional, ni a aumentar el precio del RAN de forma injustificada, debiendo remitir un reporte semestral, y uno eventual al celebrar un nuevo contrato o al ajustar las condiciones comerciales.
- iii. Implementar un Manual de Gobierno, y otras disposiciones sobre la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Representante legal, Protocolos de manejo de información, y Cobertura y calidad.

### c) Leyes aprobadas

- En el marco de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026, establece asignar el espectro para maximizar el bienestar social y su compartición, aumenta el máximo permitido para obligaciones de hacer, le ordena al MINTIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC) la definición de un procedimiento único para despliegue de infraestructura en territorios, condiciones favorables para atender zonas alejadas y/o a población vulnerable y regulación de índice de actualización de tarifas reguladas para compartición de postes y ductos en el sector.
- Fue sancionada la Ley 2300 (No me llames o “dejen de fregar”), con las reglas para contactar clientes de entes vigilados por la Superintendencia Financiera, de personas naturales y jurídicas que realizan gestiones de cobranza, y para la relación entre los clientes y los productores de bienes o servicios en el envío de mensaje publicitarios vía SMS, mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas comerciales o publicitarias. Solo se permiten contactos de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 8 am a 3 pm, no en domingos ni festivos. Si el cliente desea un horario distinto, debe manifestarlo expresamente. Establecido el contacto directo, el cliente no podrá ser contactado por diferentes canales en una misma semana ni en más de una ocasión el mismo día. La Ley ordenó a la CRC ajustar el Registro de Números Excluidos RNE.

- Fue sancionada la Ley 2326 (Alerta Rosa), que busca agilizar la búsqueda de mujeres desaparecidas, mediante el envío de un mensaje de texto a los dispositivos conectados a internet, medios de comunicación oficiales (radio y televisión), sociedad civil y entidades públicas como un grito masivo de máxima urgencia.

### d) Principales Proyectos de Ley relacionados con el sector de las TIC en estudio por el Congreso.

- Proyecto de Ley 10 de 2023; Senado de la República: Crea la Agencia Nacional de Seguridad Digital.
- Proyecto de Ley 16 de 2023; Senado de la República: Disposiciones para prevenir los efectos de la obsolescencia programada de dispositivos electrónicos de consumo masivo.
- Proyecto de Ley 23 de 2023; Cámara de Representantes: Crea la Agencia Nacional de Seguridad Digital y Asuntos Espaciales.
- Proyecto de Ley 59 de 2023; Senado de la República: Lineamientos de política pública para el desarrollo, uso e implementación de la inteligencia artificial.
- Proyecto de Ley 89 de 2023; Senado de la República: Disposiciones para desarrollar entornos digitales sanos y seguros para los niños, niñas y adolescentes.
- Proyecto de Ley 91 de 2023; Senado de la República: Establece el deber de información para el uso responsable de la inteligencia artificial.
- Proyecto de Ley 116 de 2023; Cámara de Representantes: Lineamientos de política pública para ampliar la cobertura de los bienes y servicios públicos rurales.
- Proyecto de Ley 125 de 2023; Cámara de Representantes: Amplía el régimen de transición borrón y cuenta nueva 2.0.
- Proyecto de Ley 130 de 2023; Senado de la República: Crea la armonización de la inteligencia artificial con el derecho al trabajo de las personas.
- Proyecto de Ley 137 de 2023; Cámara de Representantes: Dictan disposiciones para la recuperación de tecnología para la niñez.

- Proyecto de Ley 176 de 2023; Senado de la República: Crea el registro e identificación de usuarios finales de tarjetas sim y e-sim o tecnología que las reemplace.
- Proyecto de Ley 200 de 2023; Cámara de Representantes: Define y regula la inteligencia artificial, y establece límites frente a su desarrollo, uso e implementación.

#### e) Principales iniciativas de MINTIC.

El MINTIC ha publicado un borrador de decreto de compartición. El texto incluye las condiciones para que los titulares de permisos de uso de espectro de telecomunicaciones móviles internacionales (IMT por sus siglas en inglés), lo puedan compartir con terceros, buscando ampliar la cobertura de servicios móviles para el cierre de la brecha digital en zonas rurales y apartadas, con previa autorización del MINTIC. La autorización se podrá pedir en dos modalidades: i) entre titulares de permisos y ii) entre titulares y personas naturales o jurídicas no asignatarias de permisos, quienes deberán usar las frecuencias de manera simultánea. Podrán participar firmas de cualquier sector, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y de acceso a Internet y comunidades organizadas de conectividad. El proyecto también contempla incentivos para quienes compartan el acceso al uso del espectro, previo cumplimiento de las condiciones establecidas.

#### f) Temas regulatorios de la Agenda de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

- La Resolución de Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC) 7120 de 2023, establece las condiciones de acceso, uso y remuneración de infraestructura pasiva para el despliegue de infraestructura.
- La Resolución CRC 7151 de 2023 incorpora los cambios sobre portabilidad numérica móvil al eliminar la mora como causal de rechazo.
- La Resolución CRC 7156 incluyó el mercado mayorista portador por municipio e incluyó un listado de 170 municipios con problemas de competencia en el mercado de internet fijo residencial. Además, modificó el reporte de información sobre el servicio de transporte entre los municipios del país para tener más información.
- La resolución CRC 7265 que modifica el Índice de Actualización tarifaria IAT. la actualización de los valores regulados se hará con base en las variaciones anuales del IAT, que a su vez se ha

ajustado para que responda al Índice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (redes de telecomunicaciones), el Índice de Precios al Consumidor división de Servicios, sumados al Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente y el promedio móvil de 12 meses de la Tasa Representativa del Mercado más el arancel nominal promedio que ya estaban en la fórmula.

- El Regulador solicitó para el 25 de mayo de 2023 información sobre costos asociados al servicio de televisión por suscripción, dentro del análisis de mercados audiovisuales y para el 30 de junio de 2023 del mismo año las cantidades de postes y ductos para establecer el indicador de actualización de los topes regulados de compartición de infraestructura pasiva, que establece el Plan Nacional de Desarrollo.
- La CRC publicó para comentarios el proyecto de "Revisión de las Herramientas de mejora continua de la calidad en 4G", con ajustes en i) una nueva definición para degradación en la prestación de los servicios móviles, ii) la periodicidad de las campañas de divulgación y la publicación en las páginas web de las empresas, de las mediciones de calidad con Crowdsourcing; iii) los valores valor objetivo de velocidad de descarga y de carga; iv) el cumplimiento de los umbrales de indicadores de calidad de datos móviles 4G.
- La Comisión ha publicado un proyecto, luego de revisar los mercados minoristas de servicios móviles. Al identificar que las aplicaciones OTT de llamadas y SMS no ejercen presión competitiva sobre el servicio de voz móvil; que el internet fijo no ejerce presión competitiva sobre el internet móvil, y además que la "Voz Saliente Móvil" ha decrecido y continuará decreciendo a corto y mediano plazo, propone eliminar este mercado de la lista de los susceptibles de regulación ex ante.
- La CRC ha publicado su propuesta del Registro de Números Excluidos. Además de los temas obligatorios de la Ley, señala que el registro será administrado por la Comisión y da plazo para su cumplimiento al 10 de abril de 2024.

#### g) Iniciativas de la Agencia Nacional del Espectro (ANE)

La Agencia Nacional del Espectro (en adelante ANE) aplazó el cumplimiento de la Resolución 797 hasta el 31 de octubre de 2023. Esta decisión da más tiempo para la coordinación entre los operadores móviles y el Instituto Penitenciario (INPEC). Este instituto debe invertir para modernizar sus

equipos inhibidores de señal en las cárceles. La Resolución 797 fue expedida en 2019, y reglamentó el funcionamiento de los sistemas de inhibición o bloqueo instalados por el INPEC al interior de los establecimientos penitenciarios y carcelarios y la atenuación o disminución de las señales radioeléctricas provenientes de las estaciones móviles cercanas a estos establecimientos.

La ANE publicó para comentarios su Plan de Acción 2024. El documento trae las acciones que emprenderá bajo el nuevo modelo de vigilancia y control y los documentos que pondrá a discusión del sector, de los que destacan los temas de:

- i. Elaborar propuesta para la actualización de los topes de Espectro.
- ii. Diseñar la nueva política de Espectro.
- iii. Modificar los parámetros de valoración para calcular la contraprestación de los enlaces fijos microondas punto a punto.
- iv. Elaborar la propuesta sobre sandboxes regulatorios asociados al uso del espectro.
- v. Definir las condiciones de uso del espectro para implementar sistemas de muy baja potencia VLP y de potencia estándar SP bajo la modalidad de uso libre en la banda de 6 GHz.
- vi. Alinear la gestión del espectro con las políticas para el desarrollo de la Inteligencia Artificial.
- vii. Definir las condiciones de uso de las bandas de espectro para redes privadas.

La Agencia Nacional de Espectro - ANE ha actualizado el Plan Maestro de Gestión del Espectro 2022 – 2026, que identifica nuevas actividades orientadas a la inteligencia artificial, la analítica de datos y la mitigación de la clandestinidad. El documento tiene 34 iniciativas en ocho ejes temáticos: 1) Servicios inalámbricos de banda ancha; 2) Panorama de conexiones IoT; 3) Mecanismos de gestión y uso flexible del espectro; 4) Planes futuros para la radiodifusión sonora; 5) Gestión de otros servicios de radiocomunicaciones; 6) Vigilancia y Control; 7) Necesidades complementarias; 8) Necesidades transversales. También contempla el papel del espectro frente al cambio climático y el desarrollo sostenible.

#### **h) Iniciativas de la Alcaldía de Bogotá**

La autoridad expidió el Decreto que regula los requisitos y el procedimiento para autorizar e instalar

antenas y estaciones en la ciudad. La norma, que es de aplicación local, sirve de referencia para muchas administraciones en otros municipios. Incluyó el cobro por el uso del espacio público; exige cumplir con las normas de altura de las edificaciones definidas para cada tratamiento urbanístico. Dispuso que la distancia mínima entre estaciones radioeléctricas en predios privados en suelo urbano será de 50 metros, frente a los 2 metros que mencionaba la propuesta. Se estima que el impacto de la medida es menor ya que bajo el nuevo modelo de despliegue de red, la Empresa toma en arrendamiento sitios técnicos a empresas especializadas.

#### **i) Interconexión.**

El esquema de tarifas de cargos de acceso entre operadores de telecomunicaciones se encuentra en las Resoluciones 5050 de 2016 modificada por las resoluciones 5107 y 5108 de 2017, que regularon el precio del Roaming Automático Nacional (en adelante RAN) para voz, datos y SMS; y el volumen de descuentos y la metodología del precio base para cobrar a los operadores móviles virtuales, respectivamente. Mediante la resolución de la CRC 7007 de diciembre de 2022 se estableció un nuevo ajuste en las condiciones de precios de la interconexión en redes móviles y los precios del Roaming Automático Nacional, y ajustó las reglas de precios a cobrar a los Operadores Móviles Virtuales (en adelante OMV). De esta medida destacamos que adopta el esquema de Bill and Keep (B&K) a partir de mayo del año 2025. Se estima que la decisión favorecerá a los usuarios en tanto reduce y en algunos casos elimina los costos mayoristas de interconexión, pues los precios finales se redujeron más lentamente que lo planteado en la propuesta inicial.

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

### **3.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas**

#### **3.1.1. Bases de Presentación**

La Empresa prepara sus estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de

Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, traducidas de manera oficial y autorizadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), hasta el año 2018, sin incluir la NIIF 17 (Contratos de Seguros). Reglamentadas en Colombia por el Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021 y 1611 de 2022 por el cual se modifica el anexo técnico de las Normas de Información Financiera del Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. Estas normas pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

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

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

Los estados financieros separados se presentan en pesos colombianos, que es la moneda funcional de la Empresa, 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 separados fueron autorizados por el Comité de Auditoría el 14 de febrero de 2024 según Acta No.70 y aprobados para su emisión por la Junta Directiva el 22 de febrero de 2024 según Acta No.161. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por la Asamblea de Accionistas.

### 3.1.2. Estados Financieros Separados

Los estados financieros separados presentan la información de la Empresa como una entidad individual reconociendo las inversiones en subsidiarias por el método de participación patrimonial. Por estatutos, la Empresa efectúa corte de cuentas y prepara estados financieros anualmente al 31 de diciembre.

### 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 en las subsidiarias, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre compañías. La distribución en efectivo de las utilidades de estas compañías se registra como un menor valor de la inversión.

Adicionalmente, también se registra como un mayor o menor valor de las inversiones indicadas anteriormente, la participación proporcional en las variaciones en otras cuentas del patrimonio de las subsidiarias, diferente a resultados del ejercicio, con abono o cargo a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio.

### 3.1.4. Inversiones en Asociadas

La inversión en la asociada en la cual la Empresa tiene una influencia significativa se contabiliza 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 en la asociada, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre compañías. La distribución en efectivo de las utilidades de estas compañías se registra como un menor valor de la inversión.

Adicionalmente, también se registra como un mayor o menor valor de las inversiones indicadas anteriormente, la participación proporcional en las variaciones en otras cuentas del patrimonio de las asociadas, diferente a resultados del período, con abono o cargo a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio.

En una transacción que involucra una asociada o un negocio conjunto, la extensión del reconocimiento de la ganancia o pérdida depende de si los activos vendidos o contribuidos constituyen un negocio:

- Cuando la entidad: vende o contribuye activos, que constituyen un negocio, a un negocio conjunto o asociada; o pierde el control de una subsidiaria que contiene un negocio, pero retiene su control o su influencia significativa; la ganancia o pérdida proveniente de esa transacción es reconocida por completo.

- Inversamente, cuando la entidad: vende o contribuye activos, que no constituyen un negocio, a un negocio conjunto o asociada; o pierde el control de una subsidiaria que no contiene un negocio pero retiene el control conjunto o la influencia significativa en una transacción que involucra una asociada o un negocio conjunto; la ganancia o pérdida resultante de esa transacción es reconocida solo en la extensión de los intereses que los inversionistas no relacionados tengan en el negocio conjunto o en la asociada, se elimina la participación que la entidad tenga en la ganancia o pérdida.

Por lo anterior, de acuerdo con las condiciones del contrato por la venta de los activos de fibra óptica, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC., ha suscrito acciones equivalentes a una participación del 40% en Alamo Holdco, S.L., y considerando que la operación constituye la venta de un negocio con una posterior inversión en una asociada, en la presentación de estos estados financieros separados, se reconocerá la utilidad o pérdida proveniente de esta transacción por completo.

### 3.1.5. Estimaciones y juicios contables

La preparación de estados financieros 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, 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 la Empresa en la preparación de los estados financieros Separados:

- 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,

- 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.
- Beneficios a empleados post-empleo, el valor actual de las obligaciones por pensiones de jubilación y otros beneficios post-empleo depende de ciertos factores que se determinan sobre una base actuarial usando una serie de hipótesis.

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 separados, 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 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 \$3.822,05 y \$4.810,20 por US\$1 al 31 de diciembre de 2023 y 2022, 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 Integrales.

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 la Empresa 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.

Para los componentes significativos de propiedades, planta y equipo que deben ser reemplazados periódicamente, la Empresa 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 a medida en que se incurren.

La Empresa 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	30
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. La Empresa 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 resultados. 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), la Empresa 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 y el importe acumulados 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 la Empresa 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 Separado, 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 la Empresa 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.

La Empresa 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.

La Empresa 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 de la Empresa 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 aquellos activos que la Empresa 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 estime que la venta se produzca más allá de un año, la Empresa 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 la Empresa 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 la Empresa, 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 la Empresa 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 2625 de 2014 Banda 1700/2100–4G	13 noviembre de 2013	13 noviembre de 2023	Prestación de servicios móviles IMT
Resolución 2803 de 2021 Modificada por la Resolución 2143 de 2022 Banda 1900	20 octubre de 2021	19 octubre de 2041	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 de la Empresa.

### 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 2023 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

La Empresa amortiza sus intangibles, de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Vida Útil Mínima (Años)	Vida Útil Máxima (Años)
Títulos habilitantes y renovación de espectro	10	20
Software equipos de red y ofimáticos	3	5
Derechos irrevocables de uso (IRU)	10	20

### 3.2.7. Arrendamientos

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.

La Empresa 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 de la Empresa 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 la Empresa 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 la Empresa. 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 en línea recta durante la vida útil más corta del activo y el plazo de arrendamiento.

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

Los pasivos por arrendamientos se medirán inicialmente en función del valor presente de los pagos del arrendamiento a realizar a lo largo del plazo del contrato. En la fecha de inicio, los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento comprenden 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.

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

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

La Empresa arrienda varias propiedades, equipos y vehículos. Los contratos de arriendo se realizan normalmente para períodos fijos de 1 a 10 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 de la Empresa. 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.

• **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 de la Empresa. 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, la Empresa considera todos los hechos y circunstancias que crean un incentivo económico para ejercer una opción de extensión, o no ejercer una opción de terminación. La Empresa revisa si ocurre un evento o un cambio significativos en las circunstancias que afecta esta evaluación.

**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 la Empresa. 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.

La Empresa deprecia los activos por derechos de uso aplicando el método de línea recta de acuerdo con el 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	5

**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, desde el equipo corporativo de Telefónica se realiza el análisis de recuperabilidad para la UGE de Colombia consolidado (Colombia Telecomunicaciones S.A. – E.S.P. BIC y su Filial – Optecom) en el cual se evalúa la presencia o no de indicadores de deterioro, sobre activos no corrientes, incluyendo goodwill, intangibles y propiedades y equipo. Si existen tales indicadores o cuando se trata de activos cuya naturaleza exige un análisis de deterioro anual, la Compañía 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 considerando 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 2023 y 2022 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos de 11,50% y 12,20%, respectivamente.

### **3.2.11. Instrumentos Financieros**

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

La Empresa 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 de la Empresa 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 de la Empresa 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, la Empresa 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 de 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 medir la pérdida crediticia esperada.

Al cierre de cada período sobre el que se informa, la Empresa 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 de la Empresa incluyen obligaciones contractuales de entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad, o contratos que podrán ser liquidados utilizando instrumentos de patrimonio propios de la Empresa.

La Empresa 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 la Empresa 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), la Empresa 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.

La Empresa 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 a la Empresa 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 la Empresa corresponden a instrumentos de patrimonio perpetuos, reconociéndolos por su importe nominal como parte del patrimonio neto atribuible a la Empresa 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 de la Empresa para el cómputo del resultado por acción.

### 3.2.11.4. Reconocimiento y Medición

La Empresa 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 la Empresa tenga la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

### 3.2.11.6. Determinación de Valores Razonables

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

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable

se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

### 3.2.11.7. 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 la Empresa 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 a 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.

La Empresa 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 la Empresa 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 y, equipos y materiales de la operación fija 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 período.

#### **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 de la Empresa, por lo que también se asimilan a los equivalentes al efectivo.

Para propósitos de los estados financieros, 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. Gastos de obtención de contratos con clientes. La Empresa 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 la 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.
- d. Pagos anuales por el uso del espectro radioeléctrico para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales se amortizan durante la misma vigencia.
- e. Pagos por derechos de uso irrevocable sobre capacidad los cuales se amortizan en un período de 15 años.
- f. Los costos de soporte y mantenimiento de plataformas y aplicaciones informáticas los cuales se amortizan durante la vigencia del contrato.

- g. 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.
- h. Plan Global de Compra de Acciones para empleados de la Empresa que brinda la oportunidad de adquirir acciones de Telefónica S. A., a través de deducciones directas y mensuales de su salario.

### 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 imponibles asociadas con inversiones en subsidiarias, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, excepto que se den conjuntamente las dos condiciones siguientes:

- La controladora, inversor, participante en un negocio conjunto u operador conjunto sea capaz de controlar el momento de la reversión de la diferencia temporaria; y
- Es probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan si existe un derecho exigible para compensar los activos y pasivos por impuestos corrientes, y cuando los activos y pasivos por impuestos diferidos se derivan de impuestos sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal y recaen sobre la misma entidad o contribuyente fiscal, o en diferentes entidades o contribuyentes fiscales, pero la Empresa 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 2023 y 2022, la empresa no tiene posiciones fiscales inciertas en la determinación del impuesto a las ganancias revelado en los estados financieros separados, 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 de la Empresa se encuentran cobijados por la Ley 50 de 1990, por cuanto la Empresa inició labores con posterioridad a la

vigencia de esta Ley. La Empresa 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 de la Empresa. 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.

La Empresa 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 la Empresa no tiene obligaciones actuariales con los trabajadores por estos conceptos.

La Empresa 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**

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

#### **d. Vacaciones**

La Empresa 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 de la Empresa 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 fue 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 de la Empresa Telefónica S. A. 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.

La Empresa 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 la Empresa. Dentro de estos beneficios, se incluyen las pensiones a cargo de la Empresa 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 de la Empresa, dividido por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

### 3.2.19. Dividendos

La Asamblea de Accionistas es el órgano autorizado de la Empresa para decretar y establecer las condiciones de pago de los dividendos a los accionistas.

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

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

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. Las provisiones deben ser objeto de revisión en cada fecha de cierre, y ajustadas, en su caso, para reflejar la mejor estimación existente en ese momento. En el caso de que la salida de recursos para liquidar una obligación deje de ser probable, se procederá a revertir la provisión correspondiente.

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 de la Empresa. 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.

### 3.2.21. Información por Segmentos

La Dirección de la Empresa prepara información financiera y de gestión suficiente para evaluar la rentabilidad, el riesgo y los activos empleados a nivel de entidad. Aunque la Empresa 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 de la Empresa ha determinado un único segmento de negocio.

### 3.2.22. Reconocimiento de Ingresos

#### 3.2.22.1. Activo Contractual

Es el derecho que la Empresa 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 la Empresa 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.

### 3.2.22.2. Pasivos de contratos

Los pasivos de contratos constituyen la obligación de la Empresa a transferir bienes o servicios a un cliente, por los cuales la Empresa 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.

### 3.2.23. 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 a la Empresa hacer juicios que afectan la determinación del monto y tiempo de los ingresos provenientes de contratos con clientes.

La Empresa reconoce los ingresos provenientes de contratos con clientes con base en un modelo de cinco pasos establecido en la NIIF 15:

- Identificación de contratos con clientes.
- Identificación de las obligaciones de desempeño en el contrato.
- Determinación del precio de la transacción.
- Distribuir el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño del contrato.
- Reconocimiento de ingresos cuando (o a medida que) la Empresa cumple una obligación de desempeño.

La Empresa cumple una obligación de desempeño y reconoce los ingresos a través del tiempo, si se cumple alguno de los siguientes criterios:

- (a) El desempeño de la Empresa no crea un activo con un uso alternativo para la Empresa, y la Empresa tiene un derecho exigible al pago por el desempeño completado a la fecha.
- (b) El desempeño de la Empresa 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 de la Empresa 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. La Empresa reconoce ingresos cuando transfiere el control sobre un bien o servicio a un cliente y se presenta neto de reembolsos y descuentos. La Empresa 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 la Empresa y si es posible medir de forma confiable los ingresos y costos, en caso de que los hubiere.

#### a. Otros ingresos de operación

La Empresa 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, la Empresa 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 de la Empresa.

#### 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 la Empresa reconozca los costos que la subvención pretende compensar. Cuando la subvención se relaciona con un activo y hasta el 31 de diciembre de 2017, se contabilizó como un ingreso diferido y se reconoció en resultados sobre una base sistemática a lo largo de la vida útil estimada del activo correspondiente.

Las subvenciones relacionadas con activos se reconocen en el Estado de Situación Financiera como deducciones del valor en libros de los activos asociados y su contrapartida se reconoce en el Estado de Resultados como una reducción del gasto por amortización de acuerdo con la vida útil del activo.

### 3.2.24. 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. La Empresa ha aplicado las siguientes enmiendas por primera vez en sus estados financieros anuales con corte al 31 de diciembre de 2023:

#### **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. La Empresa al 31 de diciembre de 2023 no tiene impactos importantes por esta aplicación.

#### **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 Administración. En su lugar, una entidad reconocería los importes de esas ventas

en el resultado del período. La Empresa al 31 de diciembre de 2023 no tiene impactos importantes por esta aplicación.

#### **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. La Empresa al 31 de diciembre de 2023 no tiene impactos importantes por esta aplicación.

#### **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. La Empresa al 31 de diciembre de 2023 no tiene impactos importantes por esta aplicación.

#### **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 SORF 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 SORF, 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.

## 4.2. Nueva normatividad incorporada al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación es obligatoria a partir del 1 de enero de 2024.

El Decreto 1611 de 2022 actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia incorporando principalmente enmiendas a las normas que ya habían sido compiladas por los Decretos 938 de 2021, 2270 de 2019 y 1432 de 2020, que consideraban las reglamentaciones incorporadas por los Decretos 2420 y 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2019.

### 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.

### Revelación de políticas contables: Enmiendas a la NIC 1 y al Documento de Práctica de las NIIF 2

El IASB modificó la NIC 1 para requerir que las entidades revelen sus políticas contables materiales en lugar de sus políticas contables significativas. Las enmiendas definen qué es "información material sobre políticas contables" y explican cómo identificar cuándo la información sobre políticas contables es material. Aclaran además que no es necesario revelar información sobre políticas contables inmateriales. Si se revela, no debe ocultar información contable importante.

Para respaldar esta enmienda, el IASB también modificó el Documento de práctica de las NIIF 2 Realización de juicios sobre la materialidad para brindar una guía sobre cómo aplicar el concepto de materialidad a las revelaciones de políticas contables.

### Definición de estimados contables: Enmiendas a la NIC 8

La enmienda a la NIC 8 Políticas contables, cambios en los estimados contables y errores aclara cómo las compañías deben distinguir los cambios en las políticas contables de los cambios en los estimados contables. La distinción es importante porque los cambios en los estimados contables se aplican prospectivamente a transacciones futuras y otros eventos futuros, pero los cambios en las políticas contables generalmente se aplican retrospectivamente a transacciones pasadas y otros eventos pasados, así como al período actual.

### Impuesto diferido relacionado con activos y pasivos provenientes de una única transacción: Enmiendas a la NIC 12

Las enmiendas a la NIC 12 Impuestos a las ganancias requieren que las compañías reconozcan impuestos diferidos sobre transacciones que, en el momento del reconocimiento inicial, den lugar a montos iguales de diferencias temporales gravables y deducibles. Por lo general, se aplicarán a transacciones tales como arrendamientos de arrendatarios y obligaciones de desmantelamiento y requerirán el reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos adicionales.

La enmienda se debe aplicar a las transacciones que se produzcan a partir del inicio del primer período comparativo presentado. Además, las entidades deben reconocer los activos por impuestos diferidos (en la medida en que sea probable que puedan utilizarse) y los pasivos por impuestos diferidos al principio del primer período comparativo para todas las diferencias temporales deducibles y gravables asociadas a:

- activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento, y
- pasivos por desmantelamiento, restauración y similares, y los correspondientes montos reconocidos como parte del costo de los respectivos activos.

El efecto acumulado del reconocimiento de estos ajustes se reconoce en las ganancias acumuladas o en otro componente del patrimonio neto, según corresponda.

La NIC 12 no abordaba anteriormente la manera de contabilizar los efectos tributarios de los arrendamientos dentro del balance y las transacciones similares, y se consideraban aceptables varios enfoques. Es posible que algunas entidades ya hayan contabilizado dichas transacciones de acuerdo con los nuevos requisitos. Estas entidades no se verán afectadas por las enmiendas.

### **Modificación a la NIIF 16 Arrendamientos – Consideraciones relacionadas con el COVID 19**

La modificación incluye la aplicación retroactiva por reducciones del alquiler relacionadas con el Covid-19, reconociendo el efecto acumulado inicial como un ajuste al saldo inicial de las ganancias acumuladas.

Se han publicado ciertas enmiendas a los estándares de contabilidad y de información financiera, que no son obligatorias para los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 y no han sido adoptadas de manera anticipada por la Compañía. No se espera que estas modificaciones tengan un impacto material en la entidad en los presentes estados financieros y en transacciones futuras previsibles.

La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

## **4.3. Nueva normatividad emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no ha sido incorporada al marco contable aceptado en Colombia.**

### **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 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.

### **Venta o aporte de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto: Enmiendas a la NIIF 10 y a la NIC 28**

El IASB ha realizado enmiendas de alcance limitado a la NIIF 10 Estados financieros consolidados y a la NIC 28 Inversiones en asociadas y negocios conjuntos.

Las enmiendas aclaran el tratamiento contable de las ventas o aportes de activos entre un inversionista y sus asociadas o negocios conjuntos. Confirman que el tratamiento contable depende de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o a un negocio conjunto constituyen un "negocio" (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios).

Cuando los activos no monetarios constituyan un negocio, el inversionista reconocerá la totalidad de la ganancia o pérdida en la venta o aporte de activos. Si los activos no se ajustan a la definición de negocio, el inversionista reconoce la ganancia o pérdida solo en la medida de la participación del otro inversionista en la asociada o negocio conjunto. Estas enmiendas se aplican de manera prospectiva.

En diciembre de 2015, el IASB decidió aplazar la fecha de aplicación de esta modificación hasta que el IASB haya finalizado su proyecto de investigación sobre el método de participación.

### **NIC 12 - Reforma fiscal internacional - reglas modelo del segundo pilar**

En mayo de 2023, el IASB realizó modificaciones de alcance limitado a la NIC 12 que proporcionan un alivio temporal del requisito de reconocer y revelar impuestos diferidos que surjan de la ley tributaria promulgada o sustancialmente promulgada que implementa las reglas modelo del Pilar Dos, incluida la ley tributaria que implementa las reglas calificadas. impuestos internos mínimos complementarios descritos en dichas normas.

Las modificaciones también exigen que las empresas afectadas revelen:

- El hecho de que han aplicado la excepción al reconocimiento y divulgación de información sobre activos y pasivos por impuestos diferidos relacionados con los impuestos sobre la renta del Pilar Dos.
- Su gasto fiscal actual (si lo hubiera) relacionado con los impuestos sobre la renta del Pilar Dos, y
- Durante el período entre la promulgación o promulgación sustancial de la legislación y la entrada en vigor de la legislación, información conocida o razonablemente estimable que ayudaría a los usuarios de los estados financieros a comprender la exposición de una entidad a los impuestos sobre la renta del Pilar Dos que surgen de esa legislación. Si esta información no se conoce o no se puede estimar razonablemente, las entidades deben revelar una declaración a tal efecto e información sobre su progreso en la evaluación de la exposición.

**NIC 7 y NIIF 7 Financiación de proveedores**

Estas modificaciones requieren divulgaciones para mejorar la transparencia de los acuerdos de financiación de proveedores y sus efectos sobre los pasivos, los flujos de efectivo y la exposición al riesgo de liquidez de una empresa. Los requisitos de divulgación son la respuesta del IASB a las preocupaciones de los inversores de que los acuerdos de financiación de proveedores de algunas empresas no son suficientemente visibles, lo que dificulta el análisis de los inversores. NIIF 16 – Arrendamientos en venta y arrendamiento posterior.

**NIIF 16 – Arrendamientos en venta y arrendamiento posterior**

Estas modificaciones incluyen requisitos para transacciones de venta y arrendamiento posterior en la NIIF 16 para explicar cómo una entidad contabiliza una venta y arrendamiento posterior después de la fecha de la transacción. Las transacciones de venta y arrendamiento posterior en las que algunos o todos los pagos de arrendamiento son pagos de arrendamiento variables que no dependen de un índice o tasa tienen más probabilidades de verse afectadas.

**NIC 1 – Pasivos no corrientes con acuerdos**

Estas modificaciones aclaran cómo las condiciones que una entidad debe cumplir dentro de los doce meses posteriores al período sobre el que

se informa afectan la clasificación de un pasivo. Las modificaciones también apuntan a mejorar la información que una entidad proporciona en relación con los pasivos sujetos a estas condiciones.

**NIIF S1 - Requisitos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad**

Este estándar incluye el marco central para la divulgación de información material sobre riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor de una entidad.

**NIIF S2 - Divulgaciones relacionadas con el clima**

Esta es la primera norma temática emitida que establece requisitos para que las entidades divulguen información sobre riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

## 5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Bancos en moneda nacional y extranjera	237.374.598	402.642.641
Inversiones temporales (1)	123.248.062	77.012.880
Caja	4.514	4.464
	360.627.174	479.659.985

La disminución al 31 de diciembre de 2023 corresponde al efecto neto del crecimiento en el recaudo con clientes y el aumento de los pagos principalmente por inversiones en planta, equipo e intangibles, intereses y cuotas por arrendamientos financieros.

El efectivo y equivalentes de efectivo incluye saldos en moneda extranjera y su equivalente en miles de pesos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 fue por USD1.556 miles (\$5.947.110) y por USD849 miles (\$4.083.860), respectivamente (Nota 26).

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 los valores restringidos en bancos ascienden a \$12.019.313 y \$12.276.033 respectivamente.

(1) Incluye inversiones en fondos colectivos cuyas tasas para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 oscilaron entre 9,25% y 14,82% y 6,03% y 7,62% respectivamente. Al 31 de diciembre 2023 se tenía Títulos de Devolución de Impuestos (TIDIS) por \$97.052 millones. Los rendimientos de las inversiones temporales y bancarias, reconocidos durante los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 fueron por \$4.961.845 y \$1.654.034 respectivamente (Nota 25).

## 6. ACTIVOS FINANCIEROS

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

	A valor razonable con cambios en resultados	A costo amortizado	Total activos financieros
<b>Corriente</b>			
Depósitos y garantías (1)	-	284.742	284.742
	-	284.742	284.742
<b>No corrientes:</b>			
Depósitos y garantías (1)	-	31.713.897	31.713.897
Instrumentos de cobertura (2)	26.825.000	-	26.825.000
Otros activos financieros	-	60.000	60.000
	26.825.000	60.000	58.598.897
	26.825.000	344.742	58.883.639

(1) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial sobre los cuales la Empresa viene adelantando los procesos necesarios para su resolución. El aumento en el largo plazo corresponde principalmente a procesos con entidades territoriales asociados a impuestos municipales.

(2) Al 31 de diciembre de 2023 se presenta disminución neta en la valoración de instrumentos de cobertura, principalmente por la revaluación de la tasa de cambio del 20,5% comparada con el cierre del año anterior (al 31 de diciembre de 2023 por \$3.822,05 y al 31 de diciembre de 2022 por \$4.810,2).

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2022 es el siguiente:

	A valor razonable con cambios en resultados	A costo amortizado	Total activos financieros
<b>Corriente</b>			
Inversiones en papeles comerciales	-	79.696.222	79.696.222
Instrumentos de cobertura	34.492.848	-	34.492.848
Depósitos y garantías	-	284.742	284.742
	34.492.848	79.980.964	114.473.812
<b>No corrientes:</b>			
Instrumentos de cobertura	487.534.552	-	487.534.552
Depósitos y garantías	-	17.638.271	17.638.271
Otros activos financieros	-	60.000	60.000
	487.534.552	17.698.271	505.232.823
	522.027.400	97.679.235	619.706.635

## 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	
	2023	2022
<b>Corriente:</b>		
Cientes por venta y prestación de servicios (1)	862.112.051	904.225.853
Cartera por equipos vendidos a cuotas (2)	349.985.815	353.246.808
Otros deudores (3)	215.865.564	226.186.394
Partes relacionadas (4) (Nota 27)	196.483.793	177.177.188
Cartera con operadores nacionales e internacionales (5)	42.108.076	66.693.267
Agentes comerciales y canales de distribución	20.673.278	19.182.475
Deterioro de cartera (6)	(557.354.883)	(508.190.729)
	<b>1.129.873.694</b>	<b>1.238.521.256</b>
<b>No corriente:</b>		
Partes relacionadas (4) (Nota 27)	595.235.639	728.217.757
Cartera por equipos vendidos a cuotas (2)	139.193.443	84.194.258
Cientes por ventas y prestación de servicio (1)	91.073.398	92.111.667
Cartera con operadores nacionales (5)	48.319.174	48.319.174
Otros deudores (3)	37.326.887	40.999.916
Deterioro de cartera (6)	(10.549.997)	(1.103.288)
	<b>900.598.544</b>	<b>992.739.484</b>
	<b>2.030.472.238</b>	<b>2.231.260.740</b>

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluyen saldos en moneda extranjera con los deudores y otras cuentas por cobrar por USD9.053 (\$34.601.019) y USD6.986 miles (\$33.604.057) y con partes relacionadas por USD70.068 miles (\$267.803.399) y USD1.934 miles (\$9.302.927) respectivamente (Nota 26).

(1) Al 31 de diciembre de 2023 la variación en la porción corriente se presenta por el efecto neto del aumento en los servicios con clientes residenciales y corporativos principalmente relacionados con la prestación de servicios a través fibra óptica, servicios digitales y conectividad; compensado con la venta de cartera realizada por valor de \$157.200 millones, los cuales incluyen \$117.380 millones de clientes masivos. La porción no corriente corresponde a cartera exigible de cliente corporativo de acuerdo con los plazos establecidos contractualmente.

A continuación, un resumen de los saldos con clientes por concepto de ventas y prestación de servicios, neto de deterioro:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Corriente:</b>		
Residencial masivo	376.700.856	420.276.253
Cientes pendientes de facturar (a)	231.834.575	174.122.383
Negocios - Pymes	123.536.125	94.538.622
Empresas - Corporaciones	114.959.620	183.102.552
Cientes mayoristas	12.294.678	27.766.601
Otros terceros	2.786.197	4.419.442
	<b>862.112.051</b>	<b>904.225.853</b>
Deterioro de cartera	<b>(441.411.501)</b>	<b>(396.281.298)</b>
	<b>420.700.550</b>	<b>507.944.555</b>

- (a) El incremento corresponde principalmente a mayores servicios en el segmento corporativo.
- (2) Incluye cartera por venta de equipos terminales móviles y amplificadores de conexión Wifi. Al cierre del año 2023, la porción no corriente aumenta principalmente por ventas de equipos fijos.
- (3) Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, incluye principalmente cartera por venta de inmuebles, derechos fiduciarios por \$35.843.986 y \$33.451.319 respectivamente (Nota 18) del Plan Bianual. El incremento se genera por los rendimientos financieros de los encargos fiduciarios y convenios con terceros. La porción no corriente presenta una disminución por traslado al corto plazo de cartera por venta de inmuebles de acuerdo con los plazos establecidos.
- (4) Al cierre de 2023 la porción corriente presenta un incremento neto por concepto del Earn Out generado en el negocio de fibra óptica por el traslado desde la porción no corriente y disminución de la cartera por la prestación de servicios para el despliegue de red de fibra óptica por recaudo de \$39.820 millones. La disminución de la porción no corriente se presenta por traslado a la porción corriente de acuerdo con los plazos del negocio de fibra óptica (Nota 1).
- (5) Al 31 de diciembre de 2023 la variación corresponde principalmente a la disminución de las tarifas reguladas sobre los cargos de acceso móvil y fijo, disminución del tráfico con operadores y conciliaciones por concepto de tráfico roaming internacional e interconexión nacional. El saldo del largo plazo corresponde a cartera con operador que se encuentra en reorganización empresarial.
- (6) Al 31 de diciembre de 2023 el crecimiento neto corresponde al gasto por deterioro de cartera por \$87.956 millones (Nota 23), castigo de cartera por \$30.441 millones y recaudo de cartera castigada \$1.114 millones.

El movimiento del deterioro de la cartera es el siguiente:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Saldo inicial</b>	<b>(509.294.017)</b>	<b>(424.946.381)</b>
Deterioro de cartera a resultados (Nota 23)	(89.937.335)	(96.422.566)
Recaudo de cartera castigada	(1.113.611)	(9.591)
Castigo de cartera (1)	30.440.818	10.803.785
Recuperación de deterioro cartera (Nota 23)	1.981.741	1.291.996
Recuperación (deterioro) de activo contractual	17.524	(11.260)
<b>Saldo final</b>	<b>(567.904.880)</b>	<b>(509.294.017)</b>

- (1) Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2023 corresponden a cartera de consumo por \$25.779.668 y cartera de equipos por \$4.661.150. Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2022 corresponden a cartera de equipos por \$6.111.200, cartera de consumo por \$4.624.965 y operadores nacionales por \$67.620.

El detalle de la cartera por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios de la porción corriente al cierre de diciembre de 2023 se presenta a continuación:

Vencimiento	Residencial (2)	Negocios / Pymes	Empresas (2)	Mayoristas	Otros terceros	Clientes pendientes de facturar (1)	Al 31 de diciembre de 2023
A vencer	10.073.115	48.042.740	51.636.684	801.446	43.252	231.834.575	342.431.812
1 - 30	7.065.519	9.999.338	11.985.478	4.018.069	155.472	-	33.223.876
31 - 60	12.861.417	2.646.335	4.684.757	1.294.350	274.675	-	21.761.534
61 - 90	9.504.464	2.040.664	4.213.262	543.290	63.103	-	16.364.783
91 - 120	7.895.395	1.364.747	1.880.307	464.739	17.867	-	11.623.055
121 - 180	6.761.831	2.027.726	2.002.586	629.922	114.507	-	11.536.572
181 - 360	37.846.695	7.162.165	2.397.223	1.166.657	559.939	-	49.132.679
> 360	284.692.420	50.252.410	36.159.323	3.376.205	1.557.382	-	376.037.740
	<b>376.700.856</b>	<b>123.536.125</b>	<b>114.959.620</b>	<b>12.294.678</b>	<b>2.786.197</b>	<b>231.834.575</b>	<b>862.112.051</b>

- (1) El incremento en los clientes pendientes de facturar corresponde principalmente a prestación de servicios del segmento corporativo.
- (2) La disminución de la cartera a vencer de los segmentos residencial y empresas se genera principalmente por la venta de cartera corriente en el período 2023.

El detalle de la cartera por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios de la porción corriente al cierre de diciembre de 2022 se presenta a continuación:

Vencimiento	Residencial (2)	Negocios / Pymes	Empresas (2)	Mayoristas	Otros terceros	Cientes pendientes de facturar (1)	Al 31 de diciembre de 2023
A vencer	81.562.408	26.056.543	93.986.858	17.176.116	77.581	174.122.383	392.981.889
1 - 30	23.171.134	9.408.031	15.798.937	2.627.263	498.163	-	51.503.528
31 - 60	10.873.440	3.429.132	8.478.924	1.251.759	622.069	-	24.655.324
61 - 90	7.857.379	2.007.058	1.995.422	604.372	42.460	-	12.506.691
91 - 120	6.363.131	1.540.155	1.643.872	984.128	537.837	-	11.069.123
121 - 180	5.232.070	2.522.114	1.541.418	964.926	88.261	-	10.348.789
181 - 360	27.474.728	6.107.386	6.732.240	954.406	157.568	-	41.426.328
> 360	257.741.963	43.468.203	52.924.881	3.203.631	2.395.503	-	359.734.181
	420.276.253	94.538.622	183.102.552	27.766.601	4.419.442	174.122.383	904.225.853

## 8. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

El saldo de los gastos pagados por anticipado es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Corriente:</b>		
Costo de equipos en casa de clientes (1)	165.300.070	103.143.589
Costos por obtención de contratos con clientes (2)	160.564.727	106.738.475
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (3)	113.273.137	74.097.434
Proyectos corporativos (4)	34.951.404	25.394.219
Soporte y mantenimiento (5)	29.194.946	23.526.978
Pólizas de seguros	7.442.052	6.657.552
Derechos de uso irrevocable - capacidad (6)	64.162	3.124.341
	<b>510.790.498</b>	<b>342.682.588</b>
<b>No corriente:</b>		
Costos por obtención de contratos con clientes (2)	285.207.407	211.572.593
Costo de equipos en casa de clientes (1)	262.944.250	205.644.826
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (3)	181.288.580	122.531.685
Soporte y mantenimiento (5)	1.842.144	3.937.756
Pólizas de seguros	685.103	1.855.575
Derechos de uso irrevocable - capacidad (6)	522.774	28.947
	<b>732.490.258</b>	<b>545.571.382</b>
	<b>1.243.280.756</b>	<b>888.253.970</b>

- (1) La amortización de los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 por costos de equipos en casa de clientes fue por \$143.401.804 y \$99.997.444 respectivamente (Nota 23). La porción corriente y no corriente incrementa por mayores equipos entregados en casa de clientes producto del aumento en la actividad comercial en un 11% generando mayores altas comparado con el año 2022.

- (2) El aumento corresponde principalmente a mayor actividad comercial, representada en 2,9 millones de nuevas altas de clientes fijos y móviles pospago, generando mayores comisiones de ventas. La amortización por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 fue por \$145.516.658 y \$89.625.015 respectivamente (Nota 23).
- (3) La amortización por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 fue por \$104.762.602 y \$79.021.047 respectivamente (Nota 23). La porción corriente y no corriente se incrementa por los servicios de instalación de equipos en casa de clientes por la mayor actividad comercial del año 2023.
- (4) Al 31 de diciembre de 2023 el aumento corresponde principalmente al proyecto de despliegue de red en el marco del contrato de la venta de activos de fibra óptica.
- (5) Incluye servicios de licencias, soporte y mantenimiento de equipos para la red. A 31 de diciembre de 2023, el incremento en la porción corriente corresponde principalmente a renovación de licencias asociadas a plataformas tecnológicas, así como su respectivo soporte técnico y funcional para clientes corporativos y/o proyectos empresariales. La disminución en la porción no corriente corresponde a traslados al corto plazo de acuerdo con la vigencia del servicio.
- (6) Al 31 de diciembre de 2023 la disminución en la porción corriente corresponde a la amortización de los costos del cable transnacional. El incremento en la porción no corriente corresponde a nuevo contrato de derechos de uso por 2 hilos de fibra oscura.

## 9. ACTIVO Y PASIVO CONTRACTUAL

El movimiento por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 del activo y pasivo contractual es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2022	Altas	Amortización	Traspasos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Activo contractual corriente (1)</b>						
Activo contractual	11.528.750	7.374.818	(14.969.786)	7.175.547	-	11.109.329
Corrección por deterioro	(18.805)	(219.652)	-	-	201.802	(36.655)
	11.509.945	7.155.166	(14.969.786)	7.175.547	201.802	11.072.674
<b>Activo contractual no corriente (1)</b>						
Activo contractual	5.966.555	3.400.238	-	(7.175.547)	-	2.191.246
Corrección por deterioro	(8.758)	(78.310)	-	-	78.636	(8.432)
	5.957.797	3.321.928	-	(7.175.547)	78.636	2.182.814
<b>Total Activo contractual</b>	<b>17.467.742</b>	<b>10.477.094</b>	<b>(14.969.786)</b>	<b>-</b>	<b>280.438</b>	<b>13.255.488</b>
<b>Pasivo contractual corriente (2)</b>						
Pasivo contractual corriente (2)	145.259.250	581.571.605	(788.585.337)	232.424.322	-	170.669.840
<b>Pasivo contractual no corriente (2)</b>						
Pasivo contractual no corriente (2)	419.849.081	-	-	(232.424.322)	-	187.424.759
	565.108.331	581.571.605	(788.585.337)	-	-	358.094.599

- (1) Al cierre de 2023 incluye los beneficios transferidos a los clientes corporativos a través de las ofertas y su respectiva amortización.
- (2) Incluye el compromiso de exclusividad por medio del contrato de suministros de servicios de conectividad a través de la red de fibra óptica por 10 años con Onnet Fibra Colombia S.A.S., establecidos en el contrato marco en la venta de los activos de fibra óptica el 11 de enero de 2022 (Nota 1). Durante el año 2023 se reconoce amortización neta por \$204.255 millones, así: i) otros ingresos operacionales por \$235.814 millones y, ii) gastos financieros por \$31.559 millones.

Al 31 de diciembre de 2023 la porción corriente incluye cargos anticipados con clientes por \$87.113 millones, compromiso de exclusividad por \$64.836 millones y cargos con operadores y agentes comerciales por \$18.720 millones y en la porción no corriente por \$187.425 millones corresponde al compromiso de exclusividad.

El movimiento por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 del activo y pasivo contractual es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2021	Altas	Amortización	Trasposos	Reversión	Al 31 de diciembre de 2022
<b>Activo contractual corriente</b>						
Activo contractual	8.441.180	12.190.293	(14.147.183)	5.044.460	-	11.528.750
Corrección por deterioro	(37.673)	(20.057)	-	-	38.925	(18.805)
	<b>8.403.507</b>	<b>12.170.236</b>	<b>(14.147.183)</b>	<b>5.044.460</b>	<b>38.925</b>	<b>11.509.945</b>
<b>Activo contractual no corriente</b>						
Activo contractual	1.093.263	9.917.752	-	(5.044.460)	-	5.966.555
Corrección por deterioro	(1.150)	(8.422)	-	-	814	(8.758)
	1.092.113	9.909.330	-	(5.044.460)	814	5.957.797
<b>Total Activo contractual</b>	<b>9.495.620</b>	<b>22.079.566</b>	<b>(14.147.183)</b>	<b>-</b>	<b>39.739</b>	<b>17.467.742</b>
<b>Pasivo contractual corriente (3)</b>						
	96.334.508	644.062.534	(603.674.430)	8.536.638	-	145.259.250
<b>Pasivo contractual no corriente (3)</b>						
	1.949.300	426.436.419	-	(8.536.638)	-	419.849.081
	<b>98.283.808</b>	<b>1.070.498.953</b>	<b>(603.674.430)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>565.108.331</b>

- (3) Por el concepto del compromiso de exclusividad con Onnet Fibra Colombia S.A.S. durante el año 2022 se reconoce amortización neta por \$34.861 millones, así: i) otros ingresos operacionales por \$70.237 millones y, ii) gastos financieros por \$35.376 millones.

Al 31 de diciembre de 2022 la porción corriente asciende a \$145.259 millones (cargos anticipados con clientes por \$84.670 millones, exclusividad por \$36.666 millones, cargos con operadores y agentes comerciales por \$23.923 millones) y en la porción no corriente por \$419.849 millones por concepto del compromiso de exclusividad.

## 10. INVENTARIOS

El saldo de inventarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Teléfonos móviles y accesorios (1)	87.034.722	283.990.364
Materiales y equipos (2)	73.973.367	128.957.521
Equipos en tránsito (3)	22.178.543	50.838.093
Equipos informáticos (4)	4.247.118	27.282.653
	<b>187.433.750</b>	<b>491.068.631</b>
Provisión por obsolescencia (5)	(7.005.137)	(3.537.154)
	<b>180.428.613</b>	<b>487.531.477</b>

Durante los años 2023 y 2022 se reconoció el consumo de inventarios llevados al costo de ventas por \$1.067.522.609 y \$1.245.000.795 respectivamente (Nota 23).

- (1) La disminución al 31 de diciembre de 2023 se genera principalmente por menor aprovisionamiento de equipos debido a la menor actividad comercial del período, producto de los cambios en el comportamiento del consumidor relacionados con las condiciones económicas actuales.
- (2) Incluye módems, equipos para servicios corporativos y equipos de localización. La disminución se asocia principalmente al consumo de equipos por el crecimiento de la actividad comercial en 2023.
- (3) La disminución al 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente a la nacionalización de equipos para atender la oferta comercial realizada durante el período.
- (4) Incluye equipos para puestos de trabajo informáticos (PDTIs). La disminución neta al 31 de diciembre de 2023 comparado con el año anterior está asociada principalmente a la actividad comercial durante el año 2023 y menores compras en función al comportamiento de los clientes relacionado con las condiciones del mercado actual.
- (5) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se reconoció provisión de deterioro por \$3.467.983 (Nota 23), principalmente por terminales móviles smartphone con baja rotación.

El movimiento de la provisión por obsolescencia y lento movimiento, neta de recuperaciones, se resume a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Saldo Inicial	(3.537.154)	(4.930.416)
(Provisión) recuperación de inventarios (Nota 23)	(3.467.983)	1.393.262
Saldo final	<b>(7.005.137)</b>	<b>(3.537.154)</b>

# 11. IMPUESTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El saldo del activo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Corriente</b>		
Saldo a favor (1)	341.304.481	304.851.841
Anticipos, retenciones y autorretenciones de ICA (2)	25.825.855	23.983.627
Retenciones por impuesto a las ventas (3)	4.878.674	2.315.978
Descuentos tributarios (4)	-	56.918.385
	<b>372.009.010</b>	<b>388.069.831</b>
<b>No Corriente</b>		
Descuentos tributarios (4)	476.444.494	403.634.509
	<b>476.444.494</b>	<b>403.634.509</b>

(1) El saldo a favor de renta aumenta al cierre del año 2023 principalmente por cambio de la tasa para autorretenciones especiales, proferido por la administración tributaria, para el año 2023 del 2,2% y para el año 2022 de 1,6%. Respecto a las autorretenciones especiales adicionalmente aumentaron debido al comportamiento de los ingresos durante el año 2023.

(2) Este rubro corresponde a las autorretenciones y retenciones a título de Impuesto de Industria y Comercio - ICA, el aumento al 31 de diciembre de 2023, se da principalmente por el aumento de los ingresos durante el año 2023.

(3) El saldo al 31 de diciembre de 2023 y 2022 corresponde a las retenciones de IVA de las entidades financieras.

(4) Al 31 de diciembre 2023 en la porción corriente no se reconoce descuento tributario por el impuesto de Industria y Comercio, valor que será tomado como deducción en el impuesto de renta y complementarios de acuerdo con la Ley 2277 de 2022. El descuento tributario de la porción no corriente, correspondiente al IVA en adquisición de activos fijos reales productivos.

El saldo del pasivo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Impuesto a las ventas – IVA (1)	18.775.041	27.226.294
Retenciones y autorretenciones (2)	63.325.010	66.064.179
Otros impuestos corrientes (3)	11.316.037	9.091.300
Impuesto nacional al consumo (4)	1.827.590	2.560.334
	<b>95.243.678</b>	<b>104.942.107</b>

(1) Al 31 de diciembre de 2023 la disminución corresponde principalmente al reconocimiento de mayor IVA descontable por adquisición de bienes y servicios gravados comparado con el IVA generado.

(2) Este rubro incluye el reconocimiento de retenciones a título de renta e industria y comercio practicadas en la adquisición de bienes y servicios.

(3) Corresponde principalmente al impuesto a la telefonía y alumbrado público por pagar a los municipios.

(4) Al 31 de diciembre del año 2023 y 2022 se reconoce el valor de impuesto al consumo del VI bimestre del respectivo año, por los servicios de voz y datos.

## Provisión para Impuesto sobre la Renta y Complementarios

El gasto por impuesto de renta corriente y diferido reconocido en resultados se compone de la siguiente manera:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Impuesto de renta corriente	(2.107.643)	(33.772.526)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(502.143)	(25.574.748)
<b>Impuesto corriente de renta y complementarios (1)</b>	<b>(2.609.786)</b>	<b>(59.347.274)</b>
Impuesto de renta diferido:		
Diferencias temporarias imponibles (2)	54.657.265	(96.513.882)
Diferencias temporarias deducibles (3)	(214.977.308)	108.039.130
Créditos fiscales (4)	(82.896.477)	(530.089.673)
<b>Impuesto sobre la renta diferido</b>	<b>(243.216.520)</b>	<b>(518.564.425)</b>
<b>Impuesto sobre la renta y complementarios</b>	<b>(245.826.306)</b>	<b>(577.911.699)</b>

- (1) El impuesto corriente, las ganancias ocasionales y complementarios durante el período 2023, presenta una disminución frente al mismo período 2022, principalmente por la venta de los activos de fibra óptica efectuada durante 2022. Al 31 de diciembre de 2023 se realiza el análisis de la Tasa de Tributación Depurada (TTD), donde se determina que la Empresa no cumple con las condiciones para su reconocimiento dado que su resultado es negativo en un -70,29% según el artículo 240 del Estatuto Tributario (ET) parágrafo 5.
- (2) La variación al 31 de diciembre 2023 corresponde principalmente a la actualización del impuesto pasivo diferido (DTL) generado por el sobrecumplimiento de las condiciones del Earn-out pactadas como parte integral del negocio de la venta de fibra óptica.
- (3) Al 31 de diciembre 2023 la variación corresponde principalmente al reconocimiento por el compromiso de exclusividad del contrato de suministro de servicios de conectividad a través de la red de fibra óptica, adicionalmente la corrección del impuesto de renta y complementarios de los años 2017 y 2018 por aproximadamente \$141.000 millones y la actualización del impuesto diferido activo - DTA por las vidas útiles de los activos fijos depreciables y amortizables.
- (4) Al 31 de diciembre 2023 la disminución corresponde principalmente al uso de créditos fiscales compensados con la utilidad tributaria a una tarifa del impuesto del 35%.

La conciliación de la tasa del impuesto de renta y complementarios se presenta a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de			
		2023		2022
Resultado antes de impuestos	100%	(434.981.677)	100%	507.994.286
Resultado antes de impuesto por la tasa nominal	(35)%	152.243.587	(35)%	(177.798.000)
Impuesto sobre la renta y diferido contable	57%	(245.826.306)	(114)%	(577.911.699)
<b>Diferencia entre impuesto nominal e impuesto contable</b>	<b>92%</b>	<b>398.069.893</b>	<b>(79)%</b>	<b>400.113.699</b>
Impuesto sobre diferencias permanentes	12%	51.973.257	(33)%	168.690.287
Impuesto sobre diferencias temporarias deducibles no reconocidas	42%	183.212.817	(22)%	109.796.396
Uso (reconocimiento) de impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles	5%	19.473.519	(2)%	8.276.947
Actualización de impuesto sobre pérdidas fiscales por corrección del impuesto de renta año 2020	-	-	(16)%	80.251.722
Actualización de impuesto sobre pérdidas fiscales por corrección del impuesto de renta año 2017 Y 2018	33%	140.846.526	-	-
Actualización tasa corrección de Renta año 2022	0%	2.061.631	(1)%	7.523.599
Impuesto a las ganancias ocasionales	0%	502.143	(5)%	25.574.748
	<b>92%</b>	<b>398.069.893</b>	<b>(79)%</b>	<b>400.113.699</b>

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa estipulan que:

El impuesto de renta en 2022 se calculó a la tasa nominal del 35% conforme al artículo 240 del Estatuto Tributario Nacional, sobre la base de la renta líquida. La tasa nominal para el año 2023 y años siguientes es del 35%.

La siguiente es la conciliación entre utilidad contable antes de impuestos y la utilidad fiscal estimada:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Resultado antes de impuestos	(434.981.677)	507.994.286
<b>Partidas que aumentan la utilidad contable:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones contables (Nota 24)	1.393.278.306	1.388.421.371
Efecto neto de valoración de derivados y diferencia en cambio valorada contable y fiscal	188.966.977	54.717.706
Deterioro de cartera contable, neto de recuperación (Nota 23)	87.955.594	95.130.570
Gravamen al movimiento financiero	13.269.569	12.134.993
<b>Partidas que disminuyen la utilidad contable:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones fiscales	(674.054.268)	(1.229.573.780)
Otras partidas no deducibles	(337.765.203)	530.858.353
<b>Utilidad fiscal</b>	<b>236.669.298</b>	<b>1.359.683.499</b>
Compensación de pérdidas fiscales (1)	(236.847.076)	(1.514.541.928)
<b>Base gravable impuesto de renta</b>	<b>(177.778)</b>	<b>(154.858.429)</b>
Impuesto corriente de renta	(2.107.643)	(33.772.526)
Impuesto de ganancias ocasionales	(502.143)	(25.574.748)
<b>Impuesto sobre la renta y complementarios</b>	<b>(2.609.786)</b>	<b>(59.347.274)</b>

(1) Corresponde a la compensación de utilidades fiscales con pérdidas tributarias generadas en los años anteriores.

## Impuesto de ganancias ocasionales

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Ingresos por ganancias ocasionales	20.429.548	448.287.642
Menos - Costos por ganancias ocasionales	(17.081.930)	(192.540.166)
Ganancias ocasionales gravables	3.347.618	255.747.476
Tarifa de impuesto	15%	10%
<b>Impuesto de ganancias ocasionales</b>	<b>502.143</b>	<b>25.574.748</b>

A continuación, se presenta un resumen de las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido fiscal:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Patrimonio contable</b>	<b>3.987.596.391</b>	<b>4.754.389.126</b>
<b>Partidas que incrementan el patrimonio contable</b>		
Diferencia de provisión de cartera contable y fiscal	400.541.551	129.273.966
Pasivos estimados y provisiones	396.943.454	200.545.780
Provisión por desmantelamiento	75.154.401	58.711.497
Pasivo por impuesto diferido	71.517.233	129.113.533
Subvenciones del gobierno	-	12.114.208
<b>Partidas que disminuyen el patrimonio contable</b>		
Activo por impuesto diferido	(1.240.843.547)	(1.520.371.122)
Inversiones en sociedades	(58.939.348)	(65.247.344)
Otras partidas	(75.264.599)	(19.571.560)
Valoración de coberturas	(2.882.500)	(571.016.773)
<b>Patrimonio líquido fiscal</b>	<b>3.553.823.036</b>	<b>3.107.941.311</b>

## Impuesto Diferido Activo y Pasivo

Al 31 de diciembre de 2023, el activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales fue estructurado de acuerdo con el plan estratégico (2024 – 2026) y la proyección de resultados (2024 – 2033) de la Empresa.

El impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles e imponibles se valora por las tasas de tributación que se espera aplicar en los períodos en los que dichas diferencias se revertirán.

El activo por impuesto diferido no reconocido por diferencias temporarias deducibles al 31 de diciembre del año 2023 asciende a \$762.453.795.

El saldo del activo y pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Activo por impuesto diferido:</b>		
Intangibles y propiedades, planta y equipo	206.756.383	283.631.376
Otros activos	2.836.723	3.404.068
Operaciones de coberturas (1)	-	301.252.239
<b>Activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles (2)</b>	<b>209.593.106</b>	<b>588.287.683</b>
<b>Activo por impuesto diferido por pérdidas fiscales (3)</b>	<b>1.031.250.441</b>	<b>1.233.335.678</b>
<b>Total activo por impuesto diferido</b>	<b>1.240.843.547</b>	<b>1.821.623.361</b>
<b>Pasivo por impuesto diferido</b>		
Diferencias temporarias imponibles (4)	71.517.233	430.365.772
<b>Impuesto diferido activo, neto</b>	<b>1.169.326.314</b>	<b>1.391.257.589</b>

(1) Al 31 de diciembre de 2023 las operaciones de cobertura generan un impuesto diferido activo neto por \$66.138 millones y debido a la incertidumbre de su recuperabilidad este importe no es reconocido en los estados financieros separados, al cierre del año 2022 este mismo concepto generó un impuesto diferido pasivo neto por \$9.629 millones, reconocido así: pasivo diferido por \$310.881 millones y un activo diferido por \$301.252 millones.

(2) Al cierre del 31 de diciembre de 2023 el activo por impuesto diferido (DTA) incluye el efecto generado por la actualización de las vidas útiles de los activos fijos depreciables y amortizables, así como el reconocimiento por concepto de exclusividad pactada en el acuerdo mayorista del negocio de fibra óptica.

(3) Al 31 de diciembre de 2023, la disminución corresponde al efecto neto del menor uso de pérdidas fiscales en la declaración de renta año 2022, las correcciones efectuadas a las declaraciones de renta del año 2017 y 2018 y la compensación del valor determinado en el cálculo de la utilidad fiscal.

(4) Al 31 de diciembre de 2023 el pasivo por impuesto diferido (DTL) incluye el efecto generado por la actualización del impuesto principalmente de los siguientes conceptos: Earn-out y puestos de trabajo informático (PDTI).

El movimiento del impuesto diferido reconocido en el Otro Resultado Integral se presenta a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Valoración de instrumentos derivados de coberturas (1)	(81.980.958)	(101.994.485)
Impuesto diferido valoración de coberturas	-	3.734.563
Participación sobre otro resultado integral en asociada (2)	691.822	-
<b>Resultado en valoración de coberturas, neto de impuestos</b>	<b>(81.289.136)</b>	<b>(98.259.922)</b>
Calculo actuarial beneficios pos-empleo	(4.695.616)	(6.857.489)
	<b>(85.984.752)</b>	<b>(105.117.411)</b>

(1) Se presenta una mejora durante el año 2023, principalmente por el efecto de la apreciación del peso frente al dólar del 20,5% con impacto en las tasas SORF y IBR sobre las coberturas de tipo de interés. Debido a la incertidumbre de la recuperabilidad del impuesto diferido activo no se reconoce impuesto diferido por este concepto.

(2) Corresponde a la participación del 40% sobre el otro resultado integral de Alamo Holdco, S.L. generado por concepto de valoración de coberturas de tipo de interés.

## 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.

Con ocasión a lo dispuesto por la Sentencia 25444 del 30 de junio de 2022 expedida por el Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo, la Empresa procedió a realizar el recalcu a las pérdidas fiscales generadas en el impuesto de renta hasta el año 2017, donde se determinó un impuesto diferido activo no reconocido por valor de \$202.079 millones.

A continuación, se presenta el resumen de las pérdidas fiscales al cierre del 31 de diciembre de 2023:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas	Compensación pérdidas (1)	Total pérdidas Fiscales
Renta	Entre 2007 y 2017	3.226.148.285	(577.386.393)	2.648.761.892
CREE	2015	297.667.939	-	297.667.938
		<b>3.523.816.224</b>	<b>(577.386.393)</b>	<b>2.946.429.830</b>

(1) Incluye: i) por corrección de la declaración de renta del año 2017 por \$151.632 millones; y, ii) compensación de utilidades en las declaraciones de renta de los años 2018 y 2017 por \$250.786 millones y \$174.968 millones respectivamente.

A continuación, se presenta el resumen de las pérdidas fiscales al cierre del 31 de diciembre de 2022:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas	Compensación pérdidas	Total pérdidas Fiscales
Renta	Entre 2007 y 2017	4.740.757.881	(1.514.609.596)	3.226.148.285
CREE	2015	297.667.938	-	297.667.938
		<b>5.038.425.819</b>	<b>(1.514.609.596)</b>	<b>3.523.816.223</b>

En el siguiente cuadro se resume el estatus de las declaraciones tributarias del impuesto de renta, que pueden ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

Impuesto	Período Gravable	fecha para cierre de revisión
Renta	2020	Abril de 2026
Renta	2018	Julio de 2025

## Precios de Transferencia

La Empresa 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, la Empresa preparará la declaración y su documentación comprobatoria por el año gravable 2022 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 2023.

## 12. INVERSIONES EN SOCIEDADES

Las inversiones en las sociedades de la Empresa son las siguientes:

Inversiones en sociedades	Control / Influencia significativa	Pais / Ciudad	Al 31 de diciembre de	
			2023	2022
			Inversión	
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	Control	Colombia / Barranquilla	10.513.499	5.868.294
Alamo Holdco, S.L. (1)	Influencia significativa	España / Madrid	59.436.247	62.709.480
			<b>69.949.746</b>	<b>68.577.774</b>

(1) Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC ha suscrito acciones equivalentes a una participación del 40% en Alamo Holdco, S.L. por \$183.409,2 millones, una sociedad española propietaria del 100% de las acciones de Onnet Fibra Colombia S. A. S. Adicionalmente incorpora como mayor valor de la inversión los costos incurridos en la adquisición de esta participación minoritaria por \$13.775,5 millones, se reconoce como menor valor la cesión del control por \$67.277,7 millones, pérdida por método de participación sobre resultado neto por \$112.289,9 millones, así: Por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 pérdida por \$46.156,7 millones y beneficio por método de participación sobre otro resultado integral por \$1.064,3 millones y en 2022 pérdida por \$67.197,5 millones.

El 27 de septiembre de 2023 la Empresa realizó capitalización por USD10.666.667 equivalente a \$41.819,1 millones (Nota 1), manteniendo el 40% de participación sobre la sociedad Alamo Holdco, S.L. al cierre de diciembre 31 de 2023.

### Método de participación patrimonial

Las inversiones en sociedades subordinadas en las cuales la Empresa tiene directamente, o por intermedio o con el concurso de sus subordinadas o de las subordinadas de estas, más del 50% del capital, se contabilizan por el método de participación.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, se reconoció una pérdida en la cuenta de resultados por \$41.511.464 y \$63.768.109 respectivamente, y en el otro resultado integral durante el año 2023 beneficio por \$1.064.341 (2022 - \$0). La información financiera de las compañías subordinadas, tomada como base para la aplicación del método de participación patrimonial, corresponde al cierre del 31 de diciembre de 2023 y 2022.

El efecto de la aplicación del método de participación patrimonial en el resultado del año se presenta a continuación:

Subsidiaria / Asociada	Participación	Resultado neto del año		Método de Participación	
		2023	2022	2023	2022
Año terminado al 31 de diciembre de					
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	100%	4.645.205	3.429.441	4.645.205	3.429.441
Alamo Holdco, S.L.	40%	(115.391.672)	(167.993.876)	(46.156.669)	(67.197.550)
		<b>(110.746.467)</b>	<b>(164.564.435)</b>	<b>(41.511.464)</b>	<b>(63.768.109)</b>

Determinación método de participación sobre otro resultado integral del período:

Asociada	Participación	Otro Resultado Integral		Método de Participación	
		2023	2022	2023	2022
Año terminado al 31 de diciembre de					
Alamo Holdco, S.L.	40%	2.660.853	-	1.064.341	-
		2.660.853	-	1.064.341	-

Las principales cifras de las compañías sobre las que se aplicó método de participación en 2023 y 2022 fueron las siguientes:

Subsidiaria / Asociada	Activo		Pasivo		Resultados	
	Al 31 de diciembre de	Año terminado al 31 de diciembre de				
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	47.013.740	39.130.796	36.500.241	33.262.502	4.645.205	3.429.441
Alamo Holdco, S.L.	2.502.255.005	2.115.372.871	2.219.973.882	1.806.532.006	(115.391.672)	(167.993.876)
	2.549.268.745	2.154.503.667	2.256.474.123	1.839.794.508	(110.746.467)	(164.564.435)

## 13. ACTIVOS POR DERECHOS DE USO

El costo de los derechos de uso y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2023			Al 31 de diciembre de 2022		
	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Terrenos y construcciones (1)	1.284.425.977	(649.611.938)	634.814.039	1.171.972.811	(579.746.677)	592.226.134
Instalaciones técnicas (1)	931.774.236	(434.614.254)	497.159.982	673.096.782	(306.899.830)	366.196.952
Equipo de transporte (2)	7.287.751	(6.185.460)	1.102.291	8.285.678	(6.281.586)	2.004.092
	2.223.487.964	(1.090.411.652)	1.133.076.312	1.853.355.271	(892.928.093)	960.427.178

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 el gasto por depreciación reconocido en los estados de resultados integrales fue de \$283.714.441 y \$285.007.695 respectivamente (Nota 24).

- (1) El incremento en el costo al 31 de diciembre de 2023 corresponde a la suscripción, renovación e incrementos de cánones de arrendamiento de terrenos y sitios para instalaciones técnicas, soportes para antenas y equipos de transmisión por medios portadores (1.117 nuevos contratos), generando así mayor gasto por depreciación para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 comparado con el año anterior.
- (2) La disminución al 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente a la terminación de la depreciación de activos asociados a contratos de arrendamiento de vehículos que finalizaron su vigencia.

Los movimientos durante el 2023 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 2022	Altas	Bajas (a)	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Costo:</b>				
Terrenos y construcciones	1.171.972.811	205.054.125	(92.600.959)	1.284.425.977
Instalaciones técnicas	673.096.782	265.998.519	(7.321.065)	931.774.236
Equipo de transporte	8.285.678	748.252	(1.746.179)	7.287.751
	<b>1.853.355.271</b>	<b>471.800.896</b>	<b>(101.668.203)</b>	<b>2.223.487.964</b>
<b>Depreciacion acumulada</b>				
Terrenos y construcciones	(579.746.677)	(149.075.618)	79.210.357	(649.611.938)
Instalaciones técnicas	(306.899.830)	(132.988.770)	5.274.346	(434.614.254)
Equipo de transporte	(6.281.586)	(1.650.053)	1.746.179	(6.185.460)
	<b>(892.928.093)</b>	<b>(283.714.441)</b>	<b>86.230.882</b>	<b>(1.090.411.652)</b>
	<b>960.427.178</b>	<b>188.086.455</b>	<b>(15.437.321)</b>	<b>1.133.076.312</b>

a) Corresponden principalmente a la terminación de contratos por vencimiento del plazo establecido.

Los movimientos durante el 2022 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 2021	Altas	Bajas	Al 31 de diciembre de 2022
<b>Costo:</b>				
Terrenos y construcciones	861.535.853	310.436.958	-	1.171.972.811
Instalaciones técnicas	537.733.613	135.363.169	-	673.096.782
Equipo de transporte	11.813.538	1.241.596	(4.769.456)	8.285.678
	<b>1.411.083.004</b>	<b>447.041.723</b>	<b>(4.769.456)</b>	<b>1.853.355.271</b>
<b>Depreciacion acumulada</b>				
Terrenos y construcciones	(413.906.837)	(165.268.667)	(571.173)	(579.746.677)
Instalaciones técnicas	(189.384.557)	(116.795.029)	(720.244)	(306.899.830)
Equipo de transporte	(8.107.043)	(2.943.999)	4.769.456	(6.281.586)
	<b>(611.398.437)</b>	<b>(285.007.695)</b>	<b>3.478.039</b>	<b>(892.928.093)</b>
	<b>799.684.567</b>	<b>162.034.028</b>	<b>(1.291.417)</b>	<b>960.427.178</b>

## 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 2023			Al 31 de diciembre de 2022		
	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Conmutación, acceso y transmisión (1)	8.739.605.826	(6.699.536.171)	2.040.069.655	8.391.031.004	(6.291.104.434)	2.099.926.570
Terrenos y construcciones (2)	2.957.924.068	(1.728.254.294)	1.229.669.774	2.952.108.182	(1.694.498.954)	1.257.609.228
Activos en construcción (3)	448.488.689	-	448.488.689	690.534.627	-	690.534.627
Mobiliario, equipo de información y transporte (4)	713.789.367	(477.640.616)	236.148.751	561.765.592	(402.175.213)	159.590.379
	<b>12.859.807.950</b>	<b>(8.905.431.081)</b>	<b>3.954.376.869</b>	<b>12.595.439.405</b>	<b>(8.387.778.601)</b>	<b>4.207.660.804</b>

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 el gasto por depreciación reconocido en resultados fue de \$558.929.037 y \$600.702.423 (Nota 24).

- (1) La disminución neta corresponde principalmente a depreciación del año 2023, compensado en parte por la activación de las obras asociadas al despliegue de red móvil 4G, red de fibra óptica, infraestructura y redes de comunicaciones para clientes corporativos e infraestructura para prestación de servicio de televisión por protocolo de internet (IPTV).
- (2) El incremento del costo al 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente a la obras civiles asociadas a la red móvil 4G y a la red de fibra óptica. Incluye provisión por desmantelamiento de sitios al 31 de diciembre de 2023 y 2022 por \$75.154.401 y \$58.711.497 respectivamente (Nota 19).
- (3) La variación corresponde al neto de nuevas adquisiciones de bienes y servicios y la liquidación a activos finales para la construcción de activos relacionados principalmente con el despliegue de red móvil 4G, fibra óptica, infraestructura para proyectos de clientes corporativos, infraestructura para prestación de servicio de televisión IP, reposición y repotenciación equipos de red y plataformas de tarificación y facturación.
- (4) El incremento corresponde a compra de servidores, equipos de cómputo y almacenamiento, equipos de medición asociados principalmente a proyectos de despliegue de red 4G, (Long Term Evolution - LTE), Fibra óptica - FTTH, plataforma para Televisión por Protocolo de Internet - IPTV y equipos informáticos y de comunicación para redes de proyectos con clientes corporativos y empresariales.

Los movimientos durante el 2023 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de 2022	Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Costo:</b>						
Terrenos y construcciones	2.952.108.182	8.434.542	(7.898.862)	36.459.327	(31.179.121)(a)	2.957.924.068
Conmutación, acceso y transmisión	8.391.031.004	96.803.715	(33.495.779)	285.266.886	-	8.739.605.826
Activos en construcción	690.534.627	211.023.067	(134.826)	(452.934.179)	-	448.488.689
Equipos informáticos, mobiliario y transporte	561.765.592	103.100.557	(806.394)	49.729.612	-	713.789.367
	<b>12.595.439.405</b>	<b>419.361.881</b>	<b>(42.335.861)</b>	<b>(81.478.354)</b>	<b>(31.179.121)</b>	<b>12.859.807.950</b>
<b>Depreciación acumulada</b>						
Construcciones	(1.694.498.954)	(27.715.020)	3.798.064	-	(9.838.384)(b)	(1.728.254.294)
Conmutación, acceso y transmisión	(6.291.104.434)	(441.951.723)	33.519.986	-	-	(6.699.536.171)
"Equipos informáticos, mobiliario y transporte"	(402.175.213)	(76.137.397)	671.994	-	-	(477.640.616)
	<b>(8.387.778.601)</b>	<b>(545.804.140)</b>	<b>37.990.044</b>	<b>-</b>	<b>(9.838.384)</b>	<b>(8.905.431.081)</b>
	<b>4.207.660.804</b>	<b>(126.442.259)</b>	<b>(4.345.817)</b>	<b>(81.478.354)</b>	<b>(41.017.505)</b>	<b>3.954.376.869</b>

(a) Corresponde a bajas por venta de inmuebles realizadas durante el año.

(b) Incluye depreciación de los activos revaluados de edificaciones por (\$13.124.897) y bajas por \$3.286.513.

A continuación, se presenta los efectos netos de menor gasto de depreciación de las instalaciones técnicas y maquinarias (Fibra óptica) para un rango de 3 años y el impacto para el año 2023.

Concepto	Tipología	Vida útil		Año terminado al 31 de diciembre de			
		Anterior	Actual	2023	2024	2025	2026
Instalaciones técnicas y maquinaria	Fibra óptica terrestre	25	30	3.486.097	3.550.538	3.542.614	3.535.817
				<b>3.486.097</b>	<b>3.550.538</b>	<b>3.542.614</b>	<b>3.535.817</b>

Los movimientos durante el 2022 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2021	Altas	Bajas	Trasposos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2022
Costo:						
Terrenos y construcciones	3.056.131.104	9.961.015	(79.991.974)	2.888.271	(36.880.234)	2.952.108.182
Conmutación, acceso y transmisión	8.281.521.400	46.116.155	(19.082.100)	82.475.549	-	8.391.031.004
Activos en construcción	413.267.459	407.255.912	(435.714)	(129.553.030)	-	690.534.627
Equipos informáticos, mobiliario y transporte	543.131.330	4.746.637	(615.636)	14.503.261	-	561.765.592
	<b>12.294.051.293</b>	<b>468.079.719</b>	<b>(100.125.424)</b>	<b>(29.685.949)</b>	<b>(36.880.234)</b>	<b>12.595.439.405</b>
Depreciación acumulada						
Construcciones	(1.698.822.942)	(28.134.925)	42.330.257	-	(9.871.344)	(1.694.498.954)
Conmutación, acceso y transmisión	(5.818.218.168)	(489.689.357)	16.803.091	-	-	(6.291.104.434)
Equipos informáticos, mobiliario y transporte	(334.065.591)	(68.721.343)	611.721	-	-	(402.175.213)
	<b>(7.851.106.701)</b>	<b>(586.545.625)</b>	<b>59.745.069</b>	<b>-</b>	<b>(9.871.344)</b>	<b>(8.387.778.601)</b>
	<b>4.442.944.592</b>	<b>(118.465.906)</b>	<b>(40.380.355)</b>	<b>(29.685.949)</b>	<b>(46.751.578)</b>	<b>4.207.660.804</b>

Los movimientos para el año 2023 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre de 2022	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo al 31 de diciembre de 2023
Costo:					
Terrenos y construcciones	2.392.844.398	8.434.542	(7.898.862)	36.459.327	2.429.839.405
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(1.634.822.934)	(27.715.020)	3.798.064	-	(1.658.739.890)
	<b>758.021.464</b>	<b>(19.280.478)</b>	<b>(4.100.798)</b>	<b>36.459.327</b>	<b>771.099.515</b>

Los movimientos para el año 2022 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre de 2021	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo al 31 de diciembre de 2022
Costo:					
Terrenos y construcciones	2.459.987.087	9.961.015	(79.991.975)	2.888.271	2.392.844.398
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(1.649.018.266)	(28.134.927)	42.330.259	-	(1.634.822.934)
	810.968.821	(18.173.912)	(37.661.716)	2.888.271	758.021.464

Los movimientos para el año 2023 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2022	Aumentos	Disminuciones	Al 31 de diciembre de 2023
Costo:				
Terrenos	291.121.925	-	(18.239.146)	272.882.779
Construcciones	268.141.859	-	(12.939.975)	255.201.884
	559.263.784	-	(31.179.121)	528.084.663
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(59.676.020)	(13.124.897)	3.286.513	(69.514.404)
	(59.676.020)	(13.124.897)	3.286.513	(69.514.404)
	499.587.764	(13.124.897)	(27.892.608)	458.570.259
Impuesto de renta diferido	(102.073.577)	(13.783.988)	-	(115.857.565)
Revaluación neta de impuesto diferido	397.514.187	(26.908.885)	(27.892.608)	342.712.694

Los movimientos para el año 2022 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2021	Aumentos	Disminuciones	Al 31 de diciembre de 2022
Costo:				
Terrenos	309.180.481	-	(18.058.556)	291.121.925
Construcciones	286.963.537	-	(18.821.678)	268.141.859
	596.144.018	-	(36.880.234)	559.263.784
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(49.804.676)	(14.156.795)	4.285.451	(59.676.020)
	(49.804.676)	(14.156.795)	4.285.451	(59.676.020)
	546.339.342	(14.156.795)	(32.594.783)	499.587.764
Impuesto de renta diferido	(113.923.579)	-	11.850.002	(102.073.577)
Revaluación neta de impuesto diferido	432.415.763	(14.156.795)	(20.744.781)	397.514.187

## Propiedades, Planta y Equipo Totalmente Depreciadas

El costo de las propiedades, planta y equipos totalmente depreciadas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Construcciones	243.787.256	239.712.773
Conmutación, acceso y transmisión	3.383.273.940	3.016.559.458
Equipos informáticos y mobiliario	428.058.734	134.572.311
	<b>4.055.119.930</b>	<b>3.390.844.542</b>

El incremento de las propiedades planta y equipo totalmente depreciadas corresponde a los activos que durante el año 2023 terminaron su período de depreciación.

## 15. INTANGIBLES

El costo y amortización acumulada de los intangibles se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2023			Al 31 de diciembre de 2022		
	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros
Títulos habilitantes (1)	2.762.446.278	(2.180.501.276)	581.945.002	2.762.446.278	(1.847.612.566)	914.833.712
Software equipos de red y ofimáticos (2)	1.512.909.330	(1.115.538.664)	397.370.666	1.267.966.605	(901.075.570)	366.891.035
Derechos (3)	63.225.312	(30.562.580)	32.662.732	63.225.312	(27.279.557)	35.945.755
	<b>4.338.580.920</b>	<b>(3.326.602.520)</b>	<b>1.011.978.400</b>	<b>4.093.638.195</b>	<b>(2.775.967.693)</b>	<b>1.317.670.502</b>

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 el gasto por amortización reconocido en resultados fue de \$550.634.828 y \$502.711.253 (Nota 24).

- (1) Incluye la renovación del uso del espectro de la operación móvil y la compensación económica del laudo arbitral por la reversión de activos. La disminución al 31 de diciembre de 2023 corresponde a la amortización del año.
- (2) El incremento del costo al 31 de diciembre de 2023 se presenta por la adquisición de software, licencias y desarrollos asociados principalmente a la red 4G, red de fibra óptica, infraestructura y redes de comunicaciones para clientes corporativos, infraestructura para prestación de servicio de televisión mediante fibra óptica para datacenter.

El saldo al 31 de diciembre de 2023 y 2022, incluye aplicaciones informáticas en desarrollo por \$62.869.448 y \$82.380.904, respectivamente.

- (3) Incluye principalmente Derecho Irrevocable de Uso – IRU's de Fibra Óptica. La disminución al 31 de diciembre de 2023 corresponde a la amortización del año.

Los movimientos de los intangibles durante el año 2023 se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2022	Altas / Gasto de amortización	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Costo:</b>				
Títulos habilitantes	2.762.446.278	-	-	2.762.446.278
Software equipos de red y ofimáticos	1.267.966.605	163.464.371	81.478.354	1.512.909.330
Derechos	63.225.312			63.225.312
	<b>4.093.638.195</b>	<b>163.464.371</b>	<b>81.478.354</b>	<b>4.338.580.920</b>
<b>Amortización acumulada:</b>				
Títulos habilitantes	(1.847.612.566)	(332.888.710)	-	(2.180.501.276)
Software equipos de red y ofimáticos	(901.075.570)	(214.463.094)	-	(1.115.538.664)
Derechos	(27.279.557)	(3.283.023)	-	(30.562.580)
	<b>(2.775.967.693)</b>	<b>(550.634.827)</b>	<b>-</b>	<b>(3.326.602.520)</b>
	<b>1.317.670.502</b>	<b>(387.170.456)</b>	<b>81.478.354</b>	<b>1.011.978.400</b>

Los movimientos de los intangibles durante el año 2022 se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2021	Altas / Gasto de amortización	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2022
<b>Costo:</b>				
Títulos habilitantes	2.296.177.444	555.136.796	-	2.762.446.278
Software equipos de red y ofimáticos	1.099.475.141	138.805.517	29.685.947	1.267.966.605
Derechos	63.225.312	-	-	63.225.312,00
	<b>3.458.877.897</b>	<b>693.942.313</b>	<b>29.685.947</b>	<b>4.093.638.195</b>
<b>Amortización acumulada:</b>				
Títulos habilitantes	(1.615.707.161)	(320.773.367)	-	(1.847.612.566)
Software equipos de red y ofimáticos	(722.420.708)	(178.654.862)	-	(901.075.570)
Derechos	(23.996.533)	(3.283.024)	-	(27.279.557)
	<b>(2.362.124.402)</b>	<b>(502.711.253)</b>	<b>-</b>	<b>(2.775.967.693)</b>
	<b>1.096.753.495</b>	<b>191.231.060</b>	<b>29.685.947</b>	<b>1.317.670.502</b>

### Intangibles Totalmente Amortizados

El costo de los intangibles totalmente amortizados se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Software, equipos de red y ofimáticos	770.081.584	445.694.985
Títulos habilitantes	268.997.211	-
Derechos	7.237	7.237
	<b>1.039.086.032</b>	<b>445.702.222</b>

El incremento en los intangibles totalmente amortizados se genera principalmente por la terminación de la amortización en función de la vida útil al cierre del año 2023.

## 16. GOODWILL

El Goodwill registrado al 31 de diciembre de 2023 y 2022 asciende a \$1.355.833.946.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, reconoció en su Estado de Situación Financiera de Apertura bajo la NIIF 1 la remediación del goodwill, desde el momento de la adquisición de empresa Celular de Colombia S. A. – COCELCO S. A., basados en la NIIF 3 por \$939.163.377 y al 27 de mayo de 2020 y como resultado de la fusión por absorción 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.

El 11 de enero de 2022 como consecuencia de venta de activos de fibra óptica en ese año, la Empresa reconoció una baja en el Goodwill por \$16.467.619.

Al 31 de diciembre de 2023 se realiza el análisis de deterioro con las siguientes variables:

### 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 la Empresa 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 la Empresa 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, la Empresa considera en este proceso el grado de cumplimiento de los planes estratégicos en ejercicios pasados.

Respecto al cálculo del valor de la UGE se debe tener en cuenta la existencia de una correlación entre activos y pasivos incorporados en este valor y aquellos conceptos que han sido considerados para el cálculo del business plan y su correspondiente inclusión en el cálculo de los flujos de caja descontados.

### 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 de la Empresa 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 de la Empresa 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 2023 y 2022 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos del 11,50% y 12,20% 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 que no están considerados en los propios flujos, como 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 económicos, 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 adicionalmente 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 sistémico. 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 con base en las revisiones de factores internos y externos se ha determinado el WACC a diciembre de 2023. Se realizaron las sensibilidades del modelo con un step del +/-1% para la tasa de descuento y de +/-5% para los activos netos con una tasa WACC de 11,50%. En los análisis de sensibilidad se evidencia que el valor neto contable de los activos y pasivos sujetos a evaluación de deterioro es menor que la valoración financiera y por tanto no se identificaron indicios de deterioro.

## 17. PASIVOS FINANCIEROS

El saldo de los pasivos financieros se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2023			Al 31 de diciembre de 2022		
	Valor	Tasa Base	Spread	Valor	Tasa Base	Spread
<b>Corriente:</b>						
<b>Financieras en moneda extranjera</b>						
Intereses por pagar	43.093.614			54.235.005		
	<b>43.093.614</b>			<b>54.235.005</b>		
<b>Financieras en moneda nacional</b>						
Bono local (1)	347.367.924	Fija 6,65%		-		
Obligaciones financieras (2)	298.000.000	Fija 5,745% IBR3M	1,1%-2%	-		
Intereses por pagar	9.093.406			9.142.226		
	<b>654.461.330</b>			<b>9.142.226</b>		
<b>Otras obligaciones</b>						
Arrendamiento financieros (3)	396.507.959			340.918.825		
Instrumentos de cobertura (4)	82.780.937			18.856.031		
	<b>479.288.896</b>			<b>359.774.856</b>		
Proveedor de espectro (5)	35.075.950			62.557.394		
	<b>1.211.919.790</b>			<b>485.709.481</b>		
<b>No corriente:</b>						
<b>Financieras en moneda extranjera</b>						
Bono senior (6)	1.901.519.155	Fija 4,95%		2.394.141.649	Fija 4,95%	
<b>Financieras en moneda nacional</b>						
Obligaciones financieras	1.099.681.413	Fija 5,745% IBR3M	1,35%-2%	1.397.418.961	Fija 5,745% IBR3M	1,1%-2%
Bono local (1)	152.312.625	IPC	3,39%	499.435.677	Fija 6,65% - IPC	3,39%
	<b>1.251.994.038</b>			<b>1.896.854.638</b>		
<b>Otras obligaciones</b>						
Arrendamiento financieros (3)	1.230.184.049			1.111.143.152		
Instrumentos de cobertura (4)	115.924.756			40.311.161		
	<b>1.346.108.805</b>			<b>1.151.454.313</b>		
Proveedor de espectro (5)	455.987.351			437.901.760		
	<b>4.955.609.349</b>			<b>5.880.352.360</b>		
	<b>6.167.529.139</b>			<b>6.366.061.841</b>		

Los pasivos financieros incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2023 por USD511.275 miles (\$1.954.118.614) y al 31 de diciembre de 2022 por USD511.275 miles (\$2.459.335.005), (Nota 26).

(1) Bono local: Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 el valor nominal del bono local es de \$500.000 millones y costos de transacción por \$319 y \$564 millones respectivamente, medidos al costo amortizado.

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total emitido	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/Pago	Uso de los recursos
C10	COP millones	Cero	152.410	152.410	10 años	29-may-19	29-may-29	IPC + 3,39% Semestral	Prepago de deuda local
A5	COP millones	Cero	347.590	347.590	5 años	29-may-19	29-may-24	6,65% Semestral	
			500.000	500.000					

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a \$3.903 millones y \$4.125 millones respectivamente.

- (2) Se realizaron traslados del largo plazo al corto plazo por \$298.000 millones de acuerdo con el plan de pagos establecido.
- (3) El incremento de arrendamientos financieros está principalmente asociado a renovaciones y nuevos contratos en 2023 e incrementos en las rentas de acuerdo con el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2023:

	Al 31 de diciembre de 2022	Altas	Bajas	Pagos (a)	Traslados	Otros (b)	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Corriente</b>							
Arrendamiento financieros	340.901.691	189.796.582	-	(433.711.568)	322.833.399	(23.312.145)	396.507.959
Pasivo financiero - renting	17.134	-	-	(17.134)	-	-	-
	<b>340.918.825</b>	<b>189.796.582</b>	<b>-</b>	<b>(433.728.702)</b>	<b>322.833.399</b>	<b>(23.312.145)</b>	<b>396.507.959</b>
<b>No corriente</b>							
Arrendamiento financiero	1.111.143.152	457.311.617	(15.437.321)	-	(322.833.399)	-	1.230.184.049
	<b>1.452.061.977</b>	<b>647.108.199</b>	<b>(15.437.321)</b>	<b>(433.728.702)</b>	<b>-</b>	<b>(23.312.145)</b>	<b>1.626.692.008</b>

(a) Corresponde a los pagos de arrendamientos financieros de capital durante el año 2023 por \$312.697.940 e intereses por \$121.030.762.

(b) Corresponde a pago mediante cruce de cuentas entre pasivo y activos financieros.

A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2022:

	Al 31 de diciembre de 2021	Altas	Pagos (a)	Traslados	Otros (b)	Al 31 de diciembre de 2022
<b>Corriente</b>						
Arrendamiento financieros	113.215.172	140.840.300	(371.005.411)	480.369.105	(22.517.475)	340.901.691
Pasivo financiero - renting	406.740	180.187	(577.630)	7.837	-	17.134
	<b>113.621.912</b>	<b>141.020.487</b>	<b>(371.583.041)</b>	<b>480.376.942</b>	<b>(22.517.475)</b>	<b>340.918.825</b>
<b>No corriente</b>						
Arrendamiento financiero	1.022.600.777	568.911.480	-	(480.369.105)	-	1.111.143.152
Pasivo financiero - renting	7.837	-	-	(7.837)	-	-
	<b>1.022.608.614</b>	<b>568.911.480</b>	<b>-</b>	<b>(480.376.942)</b>	<b>-</b>	<b>1.111.143.152</b>
	<b>1.136.230.526</b>	<b>709.931.967</b>	<b>(371.583.041)</b>	<b>-</b>	<b>(22.517.475)</b>	<b>1.452.061.977</b>

(a) Corresponde a los pagos de arrendamientos financieros de capital durante el año 2022 por \$284.008.843 e intereses por \$87.574.198.

(b) Corresponde a pago mediante cruce de cuentas entre pasivo financiero versus activos financieros.

(4) El aumento del pasivo financiero por instrumentos de cobertura se presenta principalmente por incremento de las tasas de interés que afectan principalmente la posición pasiva de los swaps asociados al Bono senior.

(5) Corresponde a la obligación adquirida con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC), por la renovación del espectro de 1.900 Mhz a 20 años con un saldo de capital por \$388.596 millones y el reconocimiento de la indexación financiera por \$102.468 millones, clasificados entre corto y largo plazo. Durante el año 2023 se realizaron pagos por \$55.514 millones de capital.

(6) Bono senior: Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 el valor nominal del bono senior en circulación era de USD500 millones equivalente a \$1.911.025 millones y \$2.405.100 millones y costos de transacción asociados por \$9.506 millones y \$10.958 millones respectivamente, medidos al costo amortizado.

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total emitido	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/Pago	Uso de los recursos
R144/RegS	USD Millones	Cero	500	500	10 años	17/07/2020	17/07/2030	4,95% Semestral	Sustitución de Bono Sr. USD 750

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a \$43.093 millones y \$54.235 millones respectivamente.

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2023:

Vencimientos	Corriente		No corriente					Total no corriente	Total
	2024	2025	2026	2027	2028	Siguientes años			
Bono senior	-	-	-	-	-	1.901.519.155	1.901.519.155	1.901.519.155	
Arrendamiento financiero	396.507.959	217.732.188	174.223.010	167.731.324	167.364.410	503.133.117	1.230.184.049	1.626.692.008	
Obligaciones financieras	298.000.000	1.099.681.413	-	-	-	-	1.099.681.413	1.397.681.413	
Bono local	347.367.924	-	-	-	-	152.312.625	152.312.625	499.680.549	
Proveedor de espectro	35.075.950	35.075.950	35.075.950	35.075.950	35.075.950	315.683.551	455.987.351	491.063.301	
Instrumentos de cobertura	82.780.937	375.404.837	63.673.992	60.414.338	59.458.349	(443.026.760)	115.924.756	198.705.693	
Intereses	52.187.020	-	-	-	-	-	-	52.187.020	
	<b>1.211.919.790</b>	<b>1.727.894.388</b>	<b>272.972.952</b>	<b>263.221.612</b>	<b>261.898.709</b>	<b>2.429.621.688</b>	<b>4.955.609.349</b>	<b>6.167.529.139</b>	

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2022:

Vencimientos	Corriente		No corriente					Total no corriente	Total
	2022	2023	2024	2025	2026	Siguientes años			
Bono senior	-	-	-	-	-	2.394.141.649	2.394.141.649	2.394.141.649	
Arrendamiento financiero	340.918.825	229727021	141225386	103.475.150	97.259.334	539.456.261	1.111.143.152	1.452.061.977	
Obligaciones financieras	-	298.000.000	1.099.418.961	-	-	-	1.397.418.961	1.397.418.961	
Bono local	-	349.604.974	-	-	-	149.830.703	499.435.677	499.435.677	
Proveedor de espectro	62557394	31.278.697	31.278.697	31.278.697	31.278.697	312.786.972	437.901.760	500.459.154	
Instrumentos de cobertura	18856031	(150.850.205)	(25.537.811)	30.601.772	26.293.775	159.803.630	40.311.161	59.167.192	
Intereses	63377231	-	-	-	-	-	-	63.377.231	
	<b>485.709.481</b>	<b>757.760.487</b>	<b>1.246.385.233</b>	<b>165.355.619</b>	<b>154.831.806</b>	<b>3.556.019.215</b>	<b>5.880.352.360</b>	<b>6.366.061.841</b>	

## 18. PROVEEDORES Y CUENTAS POR PAGAR

El saldo de los proveedores y cuentas por pagar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Corriente:</b>		
Acreedores y proveedores (1)	1.620.734.837	1.773.888.204
Partes relacionadas (2) (Nota 27)	370.072.200	247.637.079
Proveedores de inmovilizado (3)	284.015.546	437.390.428
Subvenciones del Gobierno (5) (Nota 7)	35.843.986	-
Remuneraciones laborales por pagar (4)	36.346.017	34.607.628
Aportes parafiscales	7.940.483	8.204.826
Proveedores de licencias de espectro (6)	7.046.126	25.434.509
Contratos con terceros (7)	2.167.391	1.944.293
	<b>2.364.166.586</b>	<b>2.529.106.967</b>
<b>No corriente:</b>		
Contratos con terceros (7)	10.404.429	12.196.571
Partes relacionadas (2) (Nota 27)	3.584.437	4.817.768
Subvenciones del Gobierno (5) (Nota 7)	-	33.451.319
Proveedores de licencias de espectro (6)	-	22.465.015
	<b>13.988.866</b>	<b>72.930.673</b>
	<b>2.378.155.452</b>	<b>2.602.037.640</b>

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluyen saldos en moneda extranjera con los proveedores y cuentas por pagar por USD123.986 (\$473.880.691) y USD156.931 miles (\$754.869.496) y con partes relacionadas por USD60.272 miles (\$230.362.598) y USD30.880 miles (\$148.538.976) respectivamente (Nota 26).

(1) El saldo de los acreedores y proveedores es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Proveedores de terminales (a)	286.591.508	513.764.899
Renting y actividades de terceros a clientes (b)	277.239.657	357.462.880
Proveedores de contenidos (c)	237.014.930	121.305.672
Acreedores (d)	174.436.415	96.732.987
Mantenimiento de equipos (e)	132.992.184	155.805.812
Valores para terceros (f)	113.267.262	80.131.466
Arrendamientos operativos (g)	91.177.765	107.558.314
Comisiones por ventas	88.031.945	84.667.638
Servicios informáticos	64.704.327	65.733.604
Interconexión y roaming (h)	60.746.046	95.026.212
Publicidad (i)	53.709.646	56.809.540
Servicios de atención a clientes	34.032.091	32.543.503
Otros Menores	6.791.061	6.345.677
	<b>1.620.734.837</b>	<b>1.773.888.204</b>

(a) Al cierre del 2023 se presenta una disminución en las compras principalmente de terminales móviles, producto de la menor actividad comercial, comparado con el cierre de 2022 donde se presentó un crecimiento en terminales (smartphone) para atender la actividad comercial de acuerdo con el comportamiento del consumidor.

(b) Incluye los servicios para el desarrollo de proyectos de soluciones a corporaciones y los servicios de despliegue de la red de fibra óptica. La disminución al cierre de 2023 frente al cierre de 2022 se presenta por la menor ejecución de proyectos.

- (c) Incluye los servicios de plataformas digitales OTT (servicios de streaming), TV y servicios de valor agregado. Al cierre de 2023 se presenta incremento por los servicios para uso de licencias y plataformas por clientes corporativos.
  - (d) Corresponde principalmente a los servicios relacionados con seguros, asistencia técnica, servicios públicos, seguridad, asesorías legales y tributarias, servicios de facturación, recaudo y cobranzas. Al cierre de 2023 el incremento corresponde principalmente a los efectos macroeconómicos en servicios.
  - (e) Incluye los servicios de mantenimiento planta externa y soporte en plataformas, asistencia técnica y averías de red y clientes.
  - (f) Incluye valores recibidos para terceros definidos en los contratos de mandato.
  - (g) Incluye principalmente los compromisos adquiridos de capacidad de cable submarino, alquiler de medios y alquiler de último kilómetro en los servicios fijos.
  - (h) Incluye los servicios de tráfico de interconexión nacional y roaming, la disminución se genera principalmente por el cambio en las tarifas reguladas durante el año 2023 para los cargos de acceso móvil.
  - (i) Corresponde a los servicios de publicidad en medios por campañas de TV, prensa y medios audiovisuales, patrocinios, eventos y promoción comercial.
- (2) El aumento corresponde principalmente a obligaciones por i) uso de marca y liquidación planes de acción, licencias con Telefónica S.A, ii) Plataformas para Televisión por Protocolo de Internet - IPTV con Telefónica Innovación Digital, iii) alquiler de capacidad en medios internacionales y derechos de uso con Telxius Cable Colombia S.A., y iv) servicios de conectividad FTTH con Onnet Fibra Colombia S.A.S.
- (3) Corresponde principalmente a obligaciones por compras de equipos, licencias y desarrollos de plataformas asociados al despliegue de la red móvil. Al 31 de diciembre de 2023 la disminución frente al cierre del año 2022 corresponde principalmente a menor ejecución de Capex durante el cuarto trimestre de 2023 comparado con el mismo período de 2022.
- (4) Corresponde obligaciones al 31 de diciembre de 2023, por los siguientes conceptos de: i) cesantías por \$22.937 millones; ii) vacaciones por \$10.556 millones; iii) intereses a las cesantías \$2.729 millones y, iv) otras remuneraciones \$124 millones.

### Incluye Pagos Basados en Acciones

El Plan consiste en la posibilidad de que los directivos de la Empresa perciban un determinado número de acciones de Telefónica, S. A. transcurrido un período de tres años, mediante la previa asignación de un determinado número de acciones teóricas o unidades, que servirán de base para determinar el número de acciones ordinarias del capital social de Telefónica S. A. que podrán ser entregadas al amparo del Plan en concepto de retribución variable y en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan.

### Performance Share Plan (PSP)

Con la implantación del PSP, Telefónica pretende fomentar el compromiso de los directivos de la Empresa 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.

Cada Ciclo estará condicionado al cumplimiento de los 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, y vendrá determinado en función de los mismos.

El número final de acciones a entregar a cada empleado en la fecha de entrega estará condicionado y vendrá determinado por el coeficiente multiplicador del incentivo: porcentaje que se calculará en función del nivel de

cumplimiento de los objetivos establecidos por la Empresa, basado en 3 objetivos TSR (Total Shareholder's Return) 50%, FCF (Free Cash Flow) 40% y Emisiones de CO2 10%.

Al 31 de diciembre de 2023, los ciclos vigentes son los siguientes:

	Nº de Acciones	Valor Unitario TFSP - PSP	Fecha de Finalización
Ciclo 1 -1 de julio 2021	363.756	2,9032 euros	31 de diciembre 2023
Ciclo 2 -1 de enero 2022	322.984	2,6916 euros	31 de diciembre 2024
Ciclo 3 -1 de enero 2023	284.500	2,2942 euros	31 de diciembre 2025

### Plan de Co-inversión ciclos 22-24 y 23-25

Plan de compensación a largo plazo destinado a incentivar y retener a altos directivos clave para la Empresa a través de la entrega de acciones sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones y donde el directivo aporta un porcentaje de su bono anual.

### Plan 100 GESP

Plan que permite a los empleados adquirir acciones de Telefónica S. A. mediante descuentos en nómina durante 12 meses. La Empresa (siempre que mantengan las acciones durante 6 meses adicionales) entregará como recompensa una acción gratis por cada acción adquirida, sujeto a los límites del Plan. Además, para conmemorar el 100 aniversario de Telefónica, S. A., cada partícipe recibirá sin cargo 100 acciones adicionales. El valor razonable unitario asciende en este caso a 4,23 euros por acción.

- (5) Incluye el compromiso de la subvención del Gobierno con la Empresa para realizar obligaciones de hacer. Al cierre de diciembre de 2023 se realiza traslado al corto plazo de acuerdo con las condiciones contractuales entre las partes.
- (6) Incluye los saldos de obligaciones de hacer por renovación de espectro para la prestación del servicio de telefonía celular en marzo de 2014 por 10 años. La disminución al cierre de diciembre de 2023 corresponde a los pagos realizados durante el año 2023.
- (7) Incluye los saldos de contrato interadministrativo con el Área Metropolitana de Barranquilla hasta el año 2028 y las garantías constituidas por aliados comerciales.

## 19. PROVISIONES Y PASIVO PENSIONAL

El saldo de las provisiones y pasivo pensional es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Corriente:</b>		
Para tributos y contraprestaciones (1)	87.878.280	98.928.516
Para retiro voluntario (2)	25.809.581	2.062.378
Pasivo pensional (3)	23.619.092	21.550.558
Para beneficios a empleados (4)	23.170.399	34.695.842
Para contingencias (5) (Nota 28)	5.042.371	6.701.584
Para reclamaciones fiscales	462.088	2.202.959
	<b>165.981.811</b>	<b>166.141.837</b>
<b>No corriente:</b>		
Pasivo pensional (3)	193.691.152	184.046.743
Para desmantelamiento (6)	75.154.401	58.711.497
Para contingencias (5) (Nota 28)	8.315.515	14.691.640
	<b>277.161.068</b>	<b>257.449.880</b>
	<b>443.142.879</b>	<b>423.591.717</b>

- (1) Incluye la provisión de impuesto de industria y comercio (ICA), contraprestaciones al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC y el IVA no recaudado de cartera clientes.
- (2) La Empresa incluyo provisión para plan de eficiencias por retiro voluntario el cual corresponde a un plan formal, identificando funciones, número de empleados, desembolsos que se llevaran a cabo y fechas del plan.
- (3) La Empresa reconoce beneficios post-empleo correspondiente a pensiones de jubilación. El plan de beneficios post-empleo vigente a la fecha no cuenta con ningún tipo de activo vinculado al mismo.

La clasificación del pasivo pensional al cierre de 2023 y 2022 presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Porción corriente	23.619.092	21.550.558
Porción no corriente	193.691.152	184.046.743
	<b>217.310.244</b>	<b>205.597.301</b>

A continuación, el movimiento del pasivo pensional al 31 de diciembre de 2023:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Saldo al inicio del año	205.597.301	203.859.734
Gasto por intereses	26.323.230	13.122.917
Pérdidas actuariales de las obligaciones (a)	4.695.616	6.857.489
Pagos efectuados por el plan	(19.603.954)	(18.571.217)
	<b>217.012.193</b>	<b>205.268.923</b>
Cuotas partes por cobrar	298.051	328.378
Saldo al final del año	<b>217.310.244</b>	<b>205.597.301</b>

(a) Al 31 de diciembre del 2023 y 2022 corresponde a la actualización del cálculo actuarial reconocidos en el Otro Resultado Integral.

La Empresa reconoce beneficios post-empleo correspondiente a pensiones de jubilación, el cual incluye mesada pensional, auxilio funerario y salud. El cálculo actuarial incluye 681 personas, discriminadas en jubilados totalmente a cargo de la Empresa, con pensión compartida con la entidad Colpensiones, sustitutos vitalicios totalmente a cargo de la Empresa, vitalicios compartidos y temporales totalmente a cargo de la Empresa y Colpensiones.

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 colombiana de mortalidad rentistas experiencia 2005 – 2008 hombres y mujeres aprobada por Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución 1555 de julio de 2010 y la tabla colombiana de mortalidad de inválidos contemplada en la Resolución 0585 de 1994 de la Superintendencia Financiera. 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 año. 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. A diciembre 31 de 2023 el valor proyectado por concepto de cuotas partes por cobrar a otras entidades es de \$2.616.592.

La actualización del cálculo actuarial se hace al cierre de cada período contable y fue cuantificada de acuerdo con la estimación de la inflación implícita del 9,22%, tasa de descuento 13,695% y tasa real de 3,75%.

A continuación, se incluyen los flujos de efectivo futuros hasta el año 2029 y el análisis de sensibilidad a 31 de diciembre de 2023:

### Flujos de Efectivos Futuros

Año	COP \$(000)
2024	23.619.092
2025	25.796.772
2026	28.175.235
2027	30.772.991
2028	33.610.261
2029	36.709.127

### 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 2023:

	Tasa de interés	COP \$(000)
<b>Tasa de descuento</b>	13,316%	214.693.652
-50 puntos básicos	12,816%	222.596.006
+50 puntos básicos	13,816%	207.317.378
<b>Tasa de inflación</b>	9,220%	214.693.652
-50 puntos básicos	8,720%	214.266.890
+50 puntos básicos	9,720%	215.120.507

Fuente: informe avalúo de la reserva matemática de pensiones de jubilación al 31 de diciembre de 2023, elaborado por Loredana Helmsdorff, actuario.

La población considerada en el estudio es de 681 personas, 568 con cálculo de reserva matemática para pensiones de jubilación y 113 bonos pensionales.

- (4) Incluye el incentivo a empleados por cumplimiento y desempeño el cual se espera liquidar en el primer semestre del año 2024. La estimación se realizó con base en la plantilla vigente y los porcentajes estimados de cumplimiento de objetivos.
- (5) Incluye procesos relacionados con peticiones quejas y reclamos (PQR) de clientes, adicionalmente procesos civiles, fiscales y administrativos, los cuales están en proceso de discusión con el regulador. La disminución neta al cierre de 2023 corresponde principalmente a procesos finalizados.
- (6) Incluye los costos asociados al desmantelamiento o retiro de elementos de propiedades, planta y equipo y derechos de uso, cuando así se ha convenido contractualmente. Sobre esto no se tiene un calendario esperado de salida de recursos dado que a la fecha la Empresa no estima la disposición de tales sitios (Nota 14). El aumento durante el año 2023 corresponde principalmente a la actualización de los indicadores macroeconómicos (devaluación e IPC).

El siguiente es el movimiento al 31 de diciembre de 2023 de las provisiones:

	Al 31 de diciembre de 2022	Dotación	Aplicación	Reversión	Actualización financiera	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2023
<b>Corriente</b>							
Para tributos y contra-prestaciones	98.928.516	402.540.029	(413.590.265)	-	-	-	87.878.280
Para retiro voluntario	2.062.378	25.809.000	(2.061.797)	-	-	-	25.809.581
Para pasivo pensional	21.550.558	-	-	-	-	2.068.534	23.619.092
Para beneficios a empleados	34.695.842	53.560.589	(54.198.326)	(10.887.706)	-	-	23.170.399
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 28)	6.701.584	5.987.595	(7.099.113)	(547.695)	-	-	5.042.371
Para reclamaciones fiscales	2.202.959	7.269.301	(8.959.148)	(51.024)	-	-	462.088
	<b>166.141.837</b>	<b>495.166.514</b>	<b>(485.908.649)</b>	<b>(11.486.425)</b>	-	<b>2.068.534</b>	<b>165.981.811</b>
<b>No Corriente</b>							
Para pasivo pensional	184.046.743	4.993.667	(19.603.954)	-	26.323.230	(2.068.534)	193.691.152
Para desmantelamiento	58.711.497	10.643.321	-	-	5.799.583	-	75.154.401
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 28)	14.691.640	9.361.547	(8.624.418)	(7.113.254)	-	-	8.315.515
	<b>257.449.880</b>	<b>24.998.535</b>	<b>(28.228.372)</b>	<b>(7.113.254)</b>	<b>32.122.813</b>	<b>(2.068.534)</b>	<b>277.161.068</b>
	<b>423.591.717</b>	<b>520.165.049</b>	<b>(514.137.021)</b>	<b>(18.599.679)</b>	<b>32.122.813</b>	-	<b>443.142.879</b>

El siguiente es el movimiento al 31 de diciembre de 2022 de las provisiones:

	Al 31 de diciembre de 2021	Dotación	Aplicación	Reversión	Actualización financiera	Trasposos	Al 31 de diciembre de 2022
<b>Corriente</b>							
Para tributos y contra-prestaciones	100.932.242	480.892.000	(482.895.726)	-	-	-	98.928.516
Para retiro voluntario	30.134.007,00	54.404.003,00	-47.949.458,00	-1.892.710,00	-	-	34.695.842
Para pasivo pensional	19.563.650	-	-	-	-	1.986.908	21.550.558
Para beneficios a empleados	2.607.434	7.113.418	(2.725.500)	(293.768)	-	-	6.701.584
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 28)	1.389.556	1.596.701	(783.298)	-	-	-	2.202.959
Para reclamaciones fiscales	2.645.120	2.232.989,00	(2.815.731)	-	-	-	2.062.378
	<b>157.272.009</b>	<b>546.239.111</b>	<b>(537.169.713)</b>	<b>(2.186.478)</b>	-	<b>1.986.908</b>	<b>166.141.837</b>
<b>No Corriente</b>							
Para pasivo pensional	184.296.084	7.185.867	(18.571.218)	-	13.122.918	(1.986.908)	184.046.743
Para desmantelamiento	48.464.140	4.766.306	-	-	5.481.051	-	58.711.497
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 28)	10.075.945	18.424.308	(6.963.727)	(6.844.886)	-	-	14.691.640
	<b>242.836.169</b>	<b>30.376.481</b>	<b>(25.534.945)</b>	<b>(6.844.886)</b>	<b>18.603.969</b>	<b>(1.986.908)</b>	<b>257.449.880</b>
	<b>400.108.178</b>	<b>576.615.592</b>	<b>(562.704.658)</b>	<b>(9.031.364)</b>	<b>18.603.969</b>	-	<b>423.591.717</b>

## 20. PATRIMONIO, NETO

El capital autorizado, suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023 y 2022 se presenta a continuación:

Capital autorizado	1.454.870.740
Capital suscrito y pagado	3.410.076
Valor nominal (en pesos)	1

La participación patrimonial al 31 de diciembre de 2023 y 2022 se presenta a continuación:

Accionistas	Número de acciones	Participación
Telefónica Hispanoamerica S.A.	2.301.779.819	67,49937427%
La Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1.108.269.271	32,49984282%
Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC	10.000	0,00029325%
Shirley Puentes Mercado	9.950	0,00029178%
Adriana Cepeda Rodríguez	2.488	0,00007296%
Patricia Cepeda Rodríguez	1.493	0,00004378%
Darío Cárdenas Navas	885	0,00002595%
Eduardo Cárdenas Caballero	826	0,00002422%
Jhon Jairo Gutiérrez Torres	498	0,00001460%
Kira Torrente Albor	349	0,00001023%
Canal Regional de Televisión Ltda.- TEVEANDINA	200	0,00000586%
Área Metropolitana de Bucaramanga	2	0,00000006%
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga — INVISBU	2	0,00000006%
Caja de Previsión Social Municipal	2	0,00000006%
"Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda."	2	0,00000006%
Central de Inversiones S.A.- CISA	1	0,00000003%
	<b>3.410.075.788</b>	<b>100,0000000%</b>

La participación patrimonial al 31 de diciembre de 2023 no presentó cambios frente al cierre de diciembre 2022.

### 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 2023 y 2022 su valor es \$9.822.380.645.

### Reservas

El siguiente es el detalle de las reservas al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

Reservas:	
Reservas voluntarias (1)	38.686.537
Reservas estatutarias (2)	26.298.376
Reserva legal (3)	6.045.752
	<b>71.030.665</b>

(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 de 2020, constituyó reserva por \$34.925.054 correspondiente a las utilidades obtenidas durante el año 2019 y mediante Acta No.074 del 16 de marzo del 2022 constituyó una nueva reserva por \$101.588.959, correspondiente a utilidades obtenidas durante el año 2021. En julio 21 de 2022 la Asamblea de Accionistas decreto pagar dividendos, así: pago directo a los accionistas por \$95.769.390 en diciembre de 2022 y \$5.819.569 por concepto de retención en la fuente por el pago de los dividendos a los accionistas, importe que fue transferido a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para un total de \$101.588.959.
- b) Reserva para futuros ensanches: Reserva constituida por la Empresa para futuros ensanches, no distribuible. El saldo de dicha reserva al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 31 de diciembre de 2023 y 2022 es de \$31.321.

(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 2023 y 2022 las reservas fueron por \$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 2023 y 2022 es de \$6.045.752.

### Resultados por acción

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio neto atribuible a los tenedores de instrumentos de patrimonio neto de la Empresa entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 el valor de la pérdida por acción se calculó con base en 3.410.075.788 acciones en circulación respectivamente, fue de (\$199,65) en pesos y (\$20,50) en pesos al cierre de cada uno de estos años.

### Otro Resultado Integral

La Empresa reconoció pérdida neta en el Otro Resultado Integral (ORI) al 31 de diciembre de 2023 por \$85.984.752 y en 2022 por \$105.117.411.

La variación por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 se da principalmente por la valoración de instrumentos derivados de coberturas neto de impuestos por \$16.278.964, generados por la apreciación del peso frente al dólar del 20,5% durante el año 2023, con impacto en las curvas de interés SORF e IBR.

### Superávit por revaluación neto de impuestos

La Empresa por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 trasladó directamente a resultados acumulados las bajas y el valor asociado a la depreciación realizada de los activos revaluados y su correspondiente impuesto diferido por \$54.801.493 y \$34.901.576 respectivamente.

## 21. INGRESOS DE OPERACIÓN

Los ingresos provenientes de contratos con clientes se presentan a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Servicios móviles (1)</b>		
Servicios de datos móvil	1.533.796.208	1.493.710.951
Servicios de voz	613.801.987	661.388.003
Servicios de valor agregado	192.502.519	176.476.463
Roaming out	42.096.361	42.649.949
	<b>2.382.197.075</b>	<b>2.374.225.366</b>
<b>Servicios fijos (1)</b>		
Capacidad y soluciones tecnológicas	967.078.190	978.983.458
Servicios de datos fijos	962.013.937	800.275.785
Ingresos de televisión	343.763.235	287.549.857
Servicios de voz fija	163.716.862	193.277.707
	<b>2.436.572.224</b>	<b>2.260.086.807</b>
Venta de equipos terminales (2)	792.672.592	1.096.179.236
Servicios digitales (3)	701.969.682	575.355.266
Servicio de interconexión (4)	200.805.807	285.209.515
Venta de equipos para servicios fijos (5)	99.667.925	71.317.169
Otros datos - operador móvil virtual	32.747.819	36.588.426
Ingresos por roaming	35.404.162	30.362.321
	<b>1.863.267.987</b>	<b>2.095.011.933</b>
	<b>6.682.037.286</b>	<b>6.729.324.106</b>

Los ingresos provenientes de contratos con clientes se generan por la prestación de servicios y venta de bienes de forma continua durante todo el año.

Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluyen ingresos de operación con partes relacionadas por \$445.859.207 y \$421.473.399 respectivamente (Nota 27).

- (1) En ingresos de servicio móvil y fijo el comportamiento del año 2023 presenta un buen desempeño, impulsados por la conectividad a través de la red de fibra óptica, apalancados por la ampliación de cobertura y mayores velocidades de conexión.
- (2) La venta de terminales móviles durante 2023 presenta una disminución frente al año 2022, debido a la menor actividad comercial del período, producto de los cambios en el comportamiento del consumidor, influenciados por las condiciones económicas actuales del mercado.
- (3) El crecimiento durante el año 2023, frente al año anterior, obedece a la dinámica de crecimiento en la demanda de servicios digitales, almacenamiento e instalación a través de plataformas tecnológicas y de conexiones de red, principalmente para soluciones empresariales y de proyectos.
- (4) La variación en el año 2023 se presentó principalmente por la disminución en las tarifas de interconexión móvil determinadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (5) El crecimiento durante el año 2023, frente al año 2022, corresponde principalmente a las conexiones de servicios de internet prestados sobre fibra mediante equipos amplificadores Wifi.

## 22. OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

Los otros ingresos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Otros ingresos operativos (1)	344.598.145	158.858.303
Venta de bienes muebles e inmuebles (2)	48.352.905	932.070.606
Trabajos realizados para el inmovilizado (3)	43.309.028	39.108.922
Arrendamiento de propiedades de inversión (4)	141.002	161.167
	<b>436.401.080</b>	<b>1.130.198.998</b>

Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluyen otros ingresos de operación con partes relacionadas por \$274.964.630 y \$1.620.128.210 respectivamente (Nota 27).

- (1) Durante el año 2023 se incluye el ingreso correspondiente a la amortización por concepto de exclusividad por \$235.814 millones (2022- \$70.237 millones), el crecimiento corresponde a la aceleración de las unidades inmobiliarias conectadas, de acuerdo con modificación suscrita respecto al compromiso de exclusividad; Adicionalmente por servicios de facturación y recaudo, gestión administrativa y de plataformas por \$94.515 millones (2022- \$84.745 millones); por ingresos de subvenciones del Estado por \$737 millones (2022 - \$2.000 millones), y garantías con terceros durante el año 2023 por \$13.532 millones.
- (2) La disminución durante el año 2023, frente al año anterior, corresponde principalmente a: i) la venta de activos de fibra óptica a Onnet Fibra Colombia S.A.S. por un neto de \$746.894 millones; ii) venta de activos inmuebles y torres rooftop con un neto por \$170.130 millones, y compensado en el año 2023 por la venta de material inmovilizado por \$33.306 millones.
- (3) El aumento durante el año 2023 frente al año 2022 corresponde principalmente a mayor trabajo realizado por el personal directo de la Empresa, que cumplen una labor relacionada con el desarrollo y puesta en marcha de activos fijos.
- (4) Corresponde a los ingresos generados en propiedades de inversión las cuales son medias por su valor razonable y su saldo al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es por \$8.045 millones.

### Clasificación en información comparativa

Para propósitos de presentación, la Empresa clasificó en el estado de resultado integral separado durante el año 2022 el importe de ingresos provenientes de clientes asociados a servicios de valor agregado a la línea de otros ingresos operativos.

## 23. COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN

Los costos y gastos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Costo de equipos (1) (Nota 8 y 10)	1.210.924.413	1.344.998.239
Alquiler de medios y otras infraestructuras de red (2)	537.429.526	435.009.789
Renting y actividades terceros a clientes (3)	529.516.103	566.720.538
Costos laborales (4)	481.494.035	439.204.896
Proveedores de contenidos (5)	390.965.848	294.962.388
Costos y gastos de operación (6)	373.329.453	343.496.531
Tributos y contraprestaciones (7)	323.713.688	275.970.238
Mantenimiento de equipos e instalaciones	287.151.929	275.755.364
Comisiones por ventas y de obtención de contratos (8)	275.269.489	254.468.696
Servicio de energía (9)	259.844.678	225.161.676
Interconexión y roaming (10)	249.613.393	347.395.611
Servicios informáticos (11)	168.131.739	155.060.806
Publicidad (12)	167.854.260	185.902.251
Costo de cumplimiento de contratos (13) (Nota 8)	104.762.602	79.021.047
Servicios de atención a clientes (14)	99.290.695	85.875.046
Deterioro de cartera (15) (Nota 7)	87.955.594	95.130.570
Otros costos y gastos y no recurrentes (16)	9.992.800	15.542.215
Provisión (recuperación) de inventarios (17) (Nota 10)	3.467.983	(1.393.262)
	<b>5.560.708.228</b>	<b>5.418.282.639</b>

La variación neta presentada entre los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 corresponde principalmente a: i) incremento de servicios de infraestructura de red generados por el aumento de servicios de conectividad mediante fibra óptica para los segmentos residencial y corporativo; ii) incremento de contenidos de televisión principalmente por aumento en uso de aplicaciones y licencias para proyectos corporativos y en el uso de servicios streaming y canales premium; iii) aumento de tributos y, iv) disminución de interconexión y roaming por los cambios regulatorios en las tarifas de servicios de interconexión.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 se incluyen gastos operacionales con partes relacionadas por \$776.423.415 y \$624.439.146 respectivamente (Nota 27).

- (1) Durante los años 2023 y 2022 se reconoció consumo de inventarios llevados al costo de ventas por \$1.067.522.609 y \$1.245.000.795 (Nota 10) y amortización por costos de equipos en casa de clientes por \$143.401.804 y \$99.997.444 (Nota 8), respectivamente. La variación durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, corresponde a efecto neto de menores ventas de equipos terminales móviles smartphone y aumento en equipos casa cliente y materiales para la ejecución de proyectos de despliegue de fibra óptica, comparado con el mismo período de 2022.
- (2) El aumento en el año 2023 comparado con el mismo año de 2022 corresponde principalmente a servicios de conectividad mediante fibra óptica para los segmentos residencial y corporativo.
- (3) La disminución durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 comparado con el año 2022, corresponde principalmente a menor ejecución de proyectos con clientes corporativos, adicionalmente por disminución de servicios de coinversión en despliegue de red.
- (4) El aumento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente al incremento salarial realizado y aumento en gastos de reestructuración, comparado con el año 2022.

- (5) Durante el 2023 se presenta aumento principalmente por el uso de aplicaciones y licencias para proyectos del segmento corporativo e incremento de servicios streaming y canales premium.
- (6) Incluye principalmente gastos de gestión de cobro de cartera, vigilancia y seguridad, seguros, honorarios por consultorías y asesorías, servicios y productos digitales, gastos de viaje y servicios públicos. El incremento en el año terminado el 31 de diciembre de 2023, corresponde principalmente a la gestión de cobro relacionada con la cartera comercial y a la prestación de servicios digitales, apoyo, consultoría, soporte y, vigilancia y seguridad.
- (7) El aumento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente al impuesto de industria y comercio - ICA, que para el año 2023 será deducción en el cálculo del impuesto sobre beneficios netos, comparado con el año 2022 donde el 50% del impuesto tenía tratamiento como descuento tributario. Adicionalmente durante el año 2023 se presenta un aumento en el gasto de tributos por alumbrado público y por utilización del espectro radioeléctrico.
- (8) Para los períodos terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluye la amortización de costos de obtención de contratos por \$145.516.658 y \$89.625.015 respectivamente (Nota 8). El aumento corresponde a mayor actividad comercial principalmente en servicios de datos apalancados en la cobertura de despliegue de fibra óptica.
- (9) El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, corresponde principalmente al volumen de consumo y alzas de tarifas en el sector energético (10,22% por Kilovatio-hora kWh ), frente al año anterior.
- (10) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se presenta disminución principalmente por la disminución en tarifas interconexión móvil determinadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (11) El incremento en el año 2023 corresponde principalmente a la renovación y adquisición de licencias de plataformas de tecnologías de la información (TI) y aplicaciones de software, incluido el soporte técnico y funcional para proyectos con clientes corporativos según la actividad comercial del 2023.
- (12) Contiene los gastos por uso de marca Brand Fee y los gastos por publicidad en medios, promoción, eventos y propaganda, además incluye los gastos por patrocinios (Federación Colombiana de Fútbol y Movistar Arena). La disminución en el año 2023 comparada con el mismo año del 2022 corresponde a menores campañas en medios digitales.
- (13) El aumento en el año 2023 corresponde principalmente a la amortización de costos de instalación en casa de clientes asociado con la mayor actividad comercial realizada en los períodos anteriores.
- (14) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, se presenta un incremento correspondiente al mayor volumen de atención a clientes por retención, fidelización y consultas mediante el call masivo y técnico. Adicionalmente, aumento en la actividad comercial a través del canal puerta a puerta (PAP).
- (15) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 el gasto neto fue por \$87.956 millones, así: i) Deterioro clientes por \$89.937 millones (Nota 7); ii) recuperación por (\$1.981) millones (Nota 7). La disminución durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente a la actualización de las matrices por segmento comercial y disminución en la demanda de terminales móviles.
- (16) La disminución durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 corresponde principalmente a actualización de provisión para procesos judiciales con terceros. En el año 2022 se presenta un mayor impacto por litigios, principalmente en procesos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia y el Consejo Superior de la Judicatura.
- (17) El aumento presentado en el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se debe principalmente al incremento de días de rotación de inventarios en equipos terminales smartphone.

## 24. DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

Las depreciaciones y amortizaciones se presentan a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 14)	558.929.037	600.702.423
Amortización de activos intangibles (Nota 15)	550.634.828	502.711.253
Depreciación de activos por derechos de uso (Nota 13)	283.714.441	285.007.695
	<b>1.393.278.306</b>	<b>1.388.421.371</b>

## 25. GASTO FINANCIERO, NETO

Los gastos financieros, netos se presentan a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Ingresos:</b>		
Ingresos financieros por operaciones con asociadas (1)	111.581.123	56.615.959
Intereses de mora clientes (2)	37.730.143	26.885.673
Rendimientos de inversiones temporales y bancarios (Nota 5)	4.961.845	1.654.034
	<b>154.273.111</b>	<b>85.155.666</b>
<b>Gastos:</b>		
Intereses por préstamos de obligaciones y bonos (3)	(337.783.454)	(261.009.081)
Gastos financieros por arrendamientos (4)	(144.846.326)	(88.794.653)
Operaciones de cobertura de intereses, neto	(76.639.515)	(72.778.679)
Gastos por préstamos de proveedores-Espectro (5)	(54.689.046)	(66.201.488)
Otros gastos financieros (6)	(51.320.792)	(58.520.951)
Actualización financiera de pasivos (7)	(32.122.813)	(18.603.969)
Gravamen a las transacciones financieras	(3.543.653)	(915.021)
	<b>(700.945.599)</b>	<b>(566.823.842)</b>
(Pérdida) ganancia por diferencia en cambio, neto	(11.249.557)	611.477
	<b>(712.195.156)</b>	<b>(566.212.365)</b>
	<b>(557.922.045)</b>	<b>(481.056.699)</b>

El aumento neto se presenta principalmente por: (i) incremento de los impuesto (Indicador Bancario de Referencia) y SOFR (por su sigla en inglés Secured Overnight Financing Rate) que afecta deuda expuesta a tipo de interés variable; (ii) incremento en arrendamientos financieros por renovaciones, nuevos contratos realizados en 2023 e incrementos en las rentas asociadas al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

- (1) La variación corresponde principalmente al sobrecumplimiento de las condiciones acordadas en el Master Business Plan correspondientes al año 2022 del Earn - Out por \$52.096 millones, adicional incluye intereses sobre el préstamo a largo plazo con la empresa asociada Alamo Holdco, S.L., establecido en el contrato marco de la venta de activos de fibra óptica realizado en el año 2023 por \$50.442 millones (Nota 27), y adicionalmente, actualización financiera sobre el derecho de Earn Out por \$9.043 millones.
- (2) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se presenta un aumento respecto al año 2022 en los intereses generados por la gestión de recuperación de cartera con clientes.

- (3) Incluye principalmente intereses del bono senior por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 por \$106.330.719 y \$106.140.906, del bono local por \$45.829.749 y \$40.219.812 y obligaciones financieras por \$185.622.986 y \$114.648.363, respectivamente, el incremento obedece a aumentos en las tasas de interés impactadas por la volatilidad del peso frente al dólar durante el año.
- (4) Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 se presenta un aumento respecto al año 2022 por renovaciones y suscripción de nuevos contratos e incremento de cánones por impacto del IPC (Índice de precios al consumidor).
- (5) Corresponde a indexación financiera sobre la obligación adquirida en la renovación del espectro de 1.900 MHz a 20 años.
- (6) Incluye principalmente el reconocimiento del componente financiero del contrato a largo plazo del compromiso de exclusividad relacionado con fibra óptica por \$31.559 millones. Adicionalmente, incluye el costo de estructuración en ventas de cartera por \$6.492 millones, comisiones financieras \$6.217 millones, la indexación de licencia de 850 MHz por \$4.034 millones, costos de transacción de endeudamiento por \$1.960 millones.
- (7) Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 incluye el gasto por actualización del pasivo pensional por \$26.323.230 y \$13.122.918 y la actualización de la provisión para desmantelamiento de activos fijos por \$5.799.583 y \$5.481.051, respectivamente.

## 26. GESTIÓN DE RIESGOS

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Empresa y que podrían afectar al negocio, su situación financiera, sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados junto con la información recogida en estos estados financieros separados.

Actualmente, la Empresa ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada. No obstante, la Empresa está sometida a otros riesgos que, una vez ha evaluado la especificidad

e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección.

La evaluación del potencial impacto de los riesgos es cuantitativa y cualitativa, considerando, entre otras cuestiones, potenciales impactos económicos, de cumplimiento, reputacionales y ambientales, sociales y de gobernanza ("ESG").

La Empresa, teniendo en cuenta los riesgos globales identificados por el Foro Económico Mundial, así como el incremento de los requisitos legales de información y las expectativas de los grupos de interés en esta materia, monitorea los riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad, así como otros riesgos con potencial impacto en ESG, destacando aquellos más relevantes en el contexto de operación de la Empresa, entre los que se encuentran la adaptación a las expectativas y requisitos de información ESG y el cambio climático. Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías (según las definiciones incluidas en la Política de Gestión de Riesgos de la Empresa Telefónica): de negocio, operacionales, financieros, y legales y de cumplimiento normativo.

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, la Empresa puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

### 26.1. Riesgos relativos al negocio

La Empresa requiere de títulos habilitantes y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad de la Empresa está muy regulada afecta a los ingresos, el resultado operativo antes de depreciaciones y amortizaciones (EBITDA) e inversiones.

Muchas de las actividades de la Empresa (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, entre otras), requieren licencias o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que la Empresa satisfaga ciertas obligaciones, entre ellas niveles

de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

### **Acceso a nuevas licencias de espectro.**

La Empresa necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención de una capacidad de espectro suficiente para operar, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de la Empresa.

El objetivo de la Empresa es tener la capacidad de espectro necesaria para mantener los servicios y ampliarlos, específicamente a través de la participación en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

### **Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.**

La renovación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en la Empresa, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja. El Grupo inició tres procesos de renovación de espectro para las bandas de 850 MHz, 1900 MHz y AWS.

La Empresa opera en un mercado altamente regulado, por lo que cambios en la regulación o nuevas disposiciones podría afectar adversamente a sus negocios.

El Empresa está expuesta a cambios en la regulación de los servicios minoristas como mayoristas. Los

posibles cambios en la regulación de los precios de los servicios minoristas podrían generar limitaciones en la comercialización de servicios produciendo pérdidas de ingresos o limitaciones en la capacidad de la Empresa para diferenciarse y competir en el mercado. Sobre el particular, el 4 de abril del 2023, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publicó el proyecto de regulación "Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil" proponiendo modificar el proceso de Portabilidad Numérica Móvil para facilitar el derecho de los usuarios a portarse a otro operador conservando su línea y para mitigar los riesgos de conductas fraudulentas ocurridas durante las solicitudes de portación.

Una de las propuestas dentro de las nuevas medidas, es eliminar la obligación de los usuarios de estar al día en las obligaciones con su operador para poder portarse, medida que podría incrementar el gasto de provisión de cartera y dificultar su recuperación. De otra parte, nuevas exigencias regulatorias sobre la neutralidad de la red podrían limitar las posibilidades de los operadores de gestionar el tráfico de Internet y de ofrecer servicios con calidad diferenciada, o las posibilidades de desarrollar ofertas comerciales y modelos de negocio alternativos a los actuales. Relacionado con lo anterior, en diciembre de 2021 la Corte Constitucional aceptó estudiar una demanda que cuestiona que las empresas prestadoras del servicio de internet vendan a los usuarios paquetes de datos en los que se ofrece de manera gratuita cierto tipo de aplicaciones como redes sociales, el resultado de esta demanda podría generar cambios en las condiciones actuales de las ofertas a zero rating.

### **La Empresa depende de una red de proveedores.**

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de la Empresa, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la Empresa en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o de modo que no cumplan con las expectativas de desempeño de la Empresa de algún participante en la cadena de suministro. Esto incluye retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2023, la Empresa contaba con 11 proveedores de terminales móviles (ninguno de

ellos situado en China). Por otro lado, se contaba con 33 proveedores de infraestructura. El importe adjudicado de terminales móviles corresponde al 27% del total de adjudicaciones realizadas en el cuarto trimestre del 2023 y para los proveedores de infraestructura corresponde un 21%. El proveedor de terminales móviles que cuenta con mayor participación sobre lo adjudicado para esta categoría es del 20%. Para los proveedores de infraestructura el que tiene con mayor participación cuenta con un 42% dentro de lo adjudicado para estos proveedores. Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera la Empresa o comprometer los negocios y los resultados operativos. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China y/o la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de la pandemia del COVID-19 o cualquier otra crisis o pandemia, podría afectar de forma negativa a algunos de los proveedores, de la Empresa y otros operadores del sector.

La industria de semiconductores en particular se enfrenta a diversos retos como consecuencia principalmente de problemas de suministro a nivel global, que a su vez están afectando a múltiples sectores (entre ellos el tecnológico), por retrasos en las entregas e incrementos de precios, que podrían afectar a la Empresa u otros agentes relevantes para su negocio, incluyendo sus clientes, proveedores y socios.

La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro, como la relativa al transporte internacional, puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad de la Empresa para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja de la Empresa.

### **Mercados Sujetos a una Continua Evolución Tecnológica**

El éxito de la Empresa 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 la Empresa, 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, 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 la Empresa 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 de la Empresa.

La Empresa, 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, la Empresa 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.

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, la Empresa, son las nuevas redes tipo FTTx, tecnología que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra óptica con altas velocidades.

Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información de la Empresa, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Empresa, es un factor relevante para considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos.

Cualquier fallo de la Empresa en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos de la Empresa podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja.

## 26.2 Riesgos operacionales.

**La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.**

Los riesgos derivados de la ciberseguridad forman parte de los riesgos más relevantes para la Empresa debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, la Empresa opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios como, entre otros, los servicios de Internet móvil o de televisión de pago, dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos pueden impedir la eficaz comercialización de los productos y servicios a los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante

incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (cloud).

Algunas de las principales medidas adoptadas por la Empresa para mitigar estos riesgos son la detección temprana de vulnerabilidades, la aplicación de controles de acceso a los sistemas, la revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, la segregación de red en zonas y el despliegue de sistemas de protección como «cortafuegos», sistemas de prevención de intrusiones, y detección de virus, entre otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen todo el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información.

### **Riesgos Asociados a las Interrupciones de Red o Sistemas 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 la Empresa. 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.

De otra parte, la tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y podría verse afectado por los riesgos de ciberseguridad: Nuestras redes transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, por lo que debe estar preparada para detectar y reaccionar oportunamente ante ciberamenazas evitando su materialización.

También hay que tener en cuenta que las catástrofes naturales, el cambio climático y otros factores ajenos al control de la Empresa pueden provocar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad.

Las interrupciones imprevistas del servicio pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o

meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios.

Los cambios en los patrones de temperatura y precipitaciones asociados al cambio climático pueden incrementar el consumo energético de las redes de telecomunicaciones o provocar la interrupción del servicio debido a olas de temperaturas extremas, inundaciones o fenómenos meteorológicos extremos, para esto se tiene a nuestro interior procesos que nos permitan responder de la manera más oportuna a cada una de estas situaciones.

## 26.3 Riesgos financieros.

### **El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de la Empresa.**

La empresa está expuesta a la legislación local, al entorno político y económico del país y del mundo, por lo cual su situación financiera y los resultados operacionales se pueden ver afectados por factores como las variaciones significativas del tipo de cambio, la percepción de riesgo país o el endurecimiento de las tensiones geopolíticas. La economía colombiana se encuentra altamente expuesta al flujo de capitales provenientes de otras economías debido a su dependencia de las materias primas y a la alta proporción de deuda en moneda extranjera con respecto a la deuda total del país.

Por esto, su estabilidad macroeconómica y financiera se puede ver afectada por cambios en los precios de las materias primas y en las condiciones financieras globales.

### **La Empresa se enfrenta a riesgos relacionadas con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.**

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes de la Empresa, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos, la ejecución del plan general estratégico, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión, podrían precisar de una financiación sustancial. La Empresa es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados

de capitales. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la deuda financiera ascendía a \$6.167.529 millones y \$6.366.062 millones respectivamente (Nota 17).

Una disminución de la liquidez en la Empresa, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a la Empresa a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios de la Empresa, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de la Empresa para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja. Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

### **La condición financiera y resultados de la Empresa podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.**

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

### **Política de Gestión de Riesgos**

La Empresa podría estar expuesta 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. En el proceso de valoración de los riesgos financieros no se identificaron impactos significativos.

### 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

La Empresa se encuentra expuesta al riesgo de liquidez principalmente por los desbalances entre las necesidades de fondos y las fuentes de estos. Como estrategia de mitigación la Empresa tiene activos de alta liquidez y líneas de crédito no utilizadas disponibles, adicionalmente la alternativa de realizar rollover en obligaciones financieras.

### Riesgo 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.

No se identificaron impactos significativos en la valoración del riesgo de crédito, con base en lo anterior la Administración no espera que la Empresa incurra en pérdidas significativas por el desempeño de sus contrapartes.

Al 31 de diciembre de 2023 la Empresa tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés expresados en su moneda de origen, en los siguientes instrumentos:

Cifras en millones	NDF		SORF	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS
	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD
Bono Senior	-	-	500	1.498.700	-	500	1.000
Deuda en USD\$/COP	-	-	-	600.000	152.410	-	-
Cuentas comerciales	116	35	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	115	-	-	-	-	-	-
	231	35	500	2.098.700	152.410	500	1.000

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

Al 31 de diciembre de 2022 el de la Empresa 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		SORF	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS
Subyacente	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD
Bono Senior	-	-	500	1.498.700	-	500	1.000
Deuda en USD\$/COP	-	-	-	600.000	152.410	-	-
Cuentas comerciales	98	31	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	12	-	-	-	-	-	-
	110	31	500	2.098.700	152.410	500	1.000

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 2023 y 2022 la deuda de la Empresa en dólares americanos incluyendo el bono senior con vencimiento en el año 2030 es de USD500 millones equivalentes a \$1.911.025 millones y \$2.405.100 respectivamente e intereses por pagar por USD11 millones equivalentes a \$43.094 millones \$54.235 millones respectivamente.

Adicionalmente, considerando el flujo ordinario del negocio, 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 separado. Finalmente se contrataron coberturas de flujos de caja futuro altamente probables mediante NDF (Non Delivery Forwards) con plazos hasta un año para cubrir una porción del OPEX y CAPEX en moneda extranjera del presupuesto durante el siguiente año. El siguiente es el resumen de los saldos de activos y pasivos mantenidos en dólares y expresados en miles de pesos colombianos, respectivamente al cierre de cada período:

El siguiente es el resumen de los saldos de activos y pasivos mantenidos en dólares y expresados en miles de pesos colombianos respectivamente al cierre de cada período:

### Cifras en miles de dólares:

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Activos</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 5)	1.556	849
Deudores y otras cuentas por cobrar (Nota 7)	9.053	6.986
Partes relacionadas (Nota 27)	70.068	1.934
<b>Total activos</b>	<b>80.677</b>	<b>9.769</b>
<b>Pasivos</b>		
Obligaciones financieras (Nota 17)	511.275	511.275
Proveedores y cuentas por pagar (Nota 18)	123.986	156.931
Partes relacionadas (Nota 27)	60.272	30.880
<b>Total pasivos</b>	<b>695.533</b>	<b>699.086</b>
<b>Posición pasiva, neta</b>	<b>(614.856)</b>	<b>(689.317)</b>

**Cifras en miles de pesos:**

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Activos</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 5)	5.947.110	4.083.860
Deudores y otras cuentas por cobrar (Nota 7)	34.601.019	33.604.057
Partes relacionadas (Nota 27)	267.803.399	9.302.927
<b>Total activos</b>	<b>308.351.528</b>	<b>46.990.844</b>
<b>Pasivos</b>		
Obligaciones financieras (Nota 17)	1.954.118.614	2.459.335.005
Proveedores y cuentas por pagar (Nota 18)	473.880.691	754.869.496
Partes relacionadas (Nota 27)	230.362.598	148.538.976
<b>Total pasivos</b>	<b>2.658.361.903</b>	<b>3.362.743.477</b>
<b>Posición pasiva, neta</b>	<b>(2.350.010.375)</b>	<b>(3.315.752.633)</b>

**Riesgo de Tipo de Interés**

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 23% del total de la deuda financiera, 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 2023 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

**Cifras en millones de pesos:**

Obligaciones a tipo fijo	Obligaciones Financieras		
	Valor (1)	Participación	Índice
Deuda en COP	1.400.000	37%	Tipo fijo
Bono Senior	1.528.820	40%	Tipo fijo
	<b>2.928.820</b>	<b>77%</b>	
<b>Obligaciones a tipo variable</b>			
Bono Senior	382.205	10%	Flotante
Deuda en COP	498.000	13%	IBR3M
	<b>880.205</b>	<b>23%</b>	
	<b>3.809.025</b>	<b>100%</b>	

(1) Exposición de tipos de interés después de coberturas.

**Sensibilidad de la deuda ante variaciones en el tipo de interés**

Para la deuda se sensibilizó un movimiento positivo y negativo de la tasa interés de 100 pbs.

El cálculo de la sensibilidad se realizó solo sobre la deuda expuesta a tipo de interés variable que representa el 23% del total.

El resultado de la sensibilidad fue el siguiente:

<b>Impacto en resultados</b>	
+100 pbs	(8.924.301)
-100 pbs	8.924.301

Al 31 de diciembre de 2022 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 22,75% 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.

### Cifras en millones de pesos

Obligaciones a tipo fijo	Obligaciones Financieras		
	Valor (1)	Participación	Índice
Deuda en COP	1.400.000	32,53%	Tipo fijo
Bono Senior	1.924.080	44,71%	Tipo fijo
	<b>3.324.080</b>	<b>77,24%</b>	
<b>Obligaciones a tipo variable</b>			
Bono Senior	481.020	11,18%	Flotante
Deuda en COP	498.000	11,57%	IBR3M
	<b>979.020</b>	<b>22,75%</b>	
	<b>4.303.100</b>	<b>100%</b>	

### Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgo

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2023, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

Derivados	Valor razonable (1)	Valor Nocional (2) - Vencimientos (Cifras en millones de pesos)			
		2024	2025	Posteriores	Total
<b>Coberturas de tipo de interés:</b>					
Flujo de caja	(295.164)	-	-	3.822.050	3.822.050
	<b>(295.164)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.822.050</b>	<b>3.822.050</b>
<b>Coberturas de tipo de cambio:</b>					
Flujo de caja	(12.453)	438.840	-	-	438.840
Valor razonable	(46.676)	594.110	-	-	594.110
	<b>(59.129)</b>	<b>1.032.950</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.032.950</b>
<b>Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio</b>					
Flujo de caja	182.413	-	4.009.725	2.063.435	6.073.160
	<b>182.413</b>	<b>-</b>	<b>4.009.725</b>	<b>2.063.435</b>	<b>6.073.160</b>
	<b>(171.880)</b>	<b>1.032.950</b>	<b>4.009.725</b>	<b>5.885.485</b>	<b>10.928.160</b>

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2022, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

Derivados	Valor razonable (1)	Valor Nocional (2) - Vencimientos (Cifras en millones de pesos)		
		2023	Posteriores	Total
<b>Coberturas de tipo de interés:</b>				
Flujo de caja	(334.123)	-	4.810.200	4.810.200
	(334.123)	-	4.810.200	4.810.200
<b>Coberturas de tipo de cambio:</b>				
Flujo de caja	5.757	58.499	-	58.499
Valor razonable	19.720	631.586	-	631.586
	25.477	690.085	-	690.085
<b>Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio</b>				
Flujo de caja	771.506	-	7.061.310	7.061.310
	771.506	-	7.061.310	7.061.310
	462.860	690.085	11.871.510	12.561.595

(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.

### Riesgo País

En el 2023 la economía tuvo un proceso de ajuste de los desequilibrios acumulados los años anteriores. El crecimiento económico experimentó una marcada desaceleración en 2023 debido a la contracción de la demanda interna. En los primeros once meses del año la economía creció 1% frente al mismo período del año anterior, moderando frente al crecimiento de 7,3% registrado en el año 2022. El debilitamiento de la actividad económica estuvo enmarcado en una fuerte caída de la demanda interna, explicada por una contracción de la inversión y el menor impulso proveniente del consumo de los hogares. La inversión se ubicó en niveles muy por debajo de los registrados en el período prepandemia, con posibles implicaciones en el crecimiento potencial del país. Todo esto en un contexto de alta inflación y tasas de interés elevadas.

La tasa de inflación cerró el año en un solo dígito, marcando un 9,28%, corrigiendo a la baja por

noveno mes consecutivo. Esto representó una disminución de 3,8 p.p frente el cierre del año anterior. El proceso desinflacionario estuvo guiado por la corrección de la inflación de alimentos y, en menor medida, de bienes, pese a las presiones provenientes de los rubros de servicios y regulados. La apreciación cambiaria, la caída de los costos internacionales de insumos y mejores condiciones climáticas explicaron este desempeño. En un contexto de elevada inflación el Banco de la República endureció su postura de política monetaria, llevando su tasa de referencia hasta 13,25% en abril de 2023 (+125 pbs vs diciembre de 2022), nivel no observado en más de dos décadas. Al 31 de diciembre de 2023 se recortó en 25 pbs su tasa de referencia, llevándola a 13%.

El tipo de cambio cerró el año en \$3.822,05, apreciándose 20,5% en comparación con el cierre de 2022. En el año se cotizó en promedio en \$4.292, 1,7% por encima frente al 2022. En el año el peso colombiano registró una tendencia de apreciación, guiada principalmente por las mejoras en las métricas de prima de riesgo para Colombia. La menor percepción de riesgo para el país se explicó por la atenuación de la incertidumbre política y la corrección de los desbalances macroeconómicos del país. En el ámbito político la ruptura de la coalición de Gobierno en el congreso (abril de 2023) y los resultados de las elecciones regionales en octubre de 2023 generaron expectativas de políticas más

moderadas, dada la necesidad del ejecutivo de alcanzar consensos para su implementación, con impactos limitados en los mercados. En línea, las reformas sociales (salud, pensional y laboral) tuvieron un lento avance en el Congreso y su trámite continuará en el 2024. Sumado a lo anterior, el desbalance fiscal y externo del país disminuyó, atenuando la vulnerabilidad externa del país. El déficit fiscal corrigió hasta 4,2% del PIB en 2023 (2022: 5,3%), mientras que el déficit de cuenta corriente corrigió a 2,7%, con corte a septiembre de 2023 (2022: 6,2%). La deuda pública se redujo a 52,8% del PIB (-5,1 p.p comparado con el año 2022).

## 26.4 Riesgos legales y de cumplimiento normativo

### Procedimientos judiciales.

La Empresa opera en sectores altamente regulados y es parte y puede ser parte en el futuro en litigios, procedimientos regulatorios, liquidaciones de impuestos, y otros que surgen en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible. La Administración evalúa estas situaciones con base en su naturaleza probable, posible y remota, de que estos se materialicen y los montos involucrados, para decidir sobre los importes reconocidos y/o revelados en estados financieros separados. Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un impacto en la situación financiera, los resultados o la generación de caja de la Empresa.

Puede consultarse un mayor detalle de los litigios, multas y sanciones en la Nota 28 de los estados financieros separados al 31 de diciembre de 2023.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un impacto en la situación financiera, los resultados o la generación de caja de la Empresa.

### La Empresa está expuesta a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

En Colombia, la legislación anticorrupción establece una serie de obligaciones y prohibiciones específicas, tanto para las empresas como para sus socios, administradores, directivos y colaboradores, previstas principalmente en las Leyes 599 de 2000 (Código Penal), 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), 1778 de 2016 (Ley contra el Soborno Transnacional) y 2195 de 2022.

Entre otras conductas, dichas normas prohíben ofrecer cualquier objeto de valor a funcionarios públicos o privados, con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida. Igualmente, se prohíbe mantener libros y registros que no reflejen adecuadamente y con precisión las transacciones.

Sin embargo, con la expedición de la Ley 2195 de 2022 se produjo una ampliación del espectro de conductas consideradas como actos de corrupción que incluye a los delitos contra la administración pública, el medio ambiente, el orden económico y social, financiación del terrorismo y grupos de delincuencia organizada, administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada, los consagrados en la Ley 1474 de 2011 o cualquier conducta punible relacionada con el patrimonio público. En ese orden de ideas, de acuerdo con el sentido otorgado por el legislador, la corrupción incluye diversas conductas punibles que abarcan desde los acuerdos restrictivos de la competencia hasta la contaminación ambiental, pasando por los delitos de corrupción privada y administración desleal.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad y la amplitud del alcance de lo que se entiende por actos de corrupción en Colombia, se ha incrementado la exposición de la Empresa a este riesgo y, en consecuencia, su probabilidad de ocurrencia en el marco del relacionamiento entre la Empresa y sus diferentes grupos de interés.

En particular, este riesgo adquiere especial relevancia en el relacionamiento entre la Empresa y los funcionarios y/o entidades públicas en los ámbitos institucional regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas).

Además de presentar una alta exposición al riesgo de corrupción, La Empresa está sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

De otro lado, la Empresa se encuentra comprometida en desarrollar su actividad en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales que le puedan ser de aplicación en cada momento y, en consecuencia, respetar las restricciones y/o prohibiciones que son impuestas por gobiernos, reguladores, y/u otras organizaciones internacionales contra gobiernos/países, individuos, entidades y/o sectores de actividad con ocasión del desarrollo de actividades que representan un peligro a la seguridad internacional, la paz o los derechos humanos, entre otros.

Para tal efecto, el Consejo de Administración del Grupo Telefónica publicó la Normativa Corporativa sobre sanciones (noviembre/2022), cuyo objeto es definir los principales elementos de control para garantizar el cumplimiento de tales regímenes en el marco del relacionamiento con sus contrapartes, incluidos los procesos de debida diligencia y controles de pagos a proveedores y/o terceros, protección mediante cláusulas contractuales, formación y asesoramiento y seguimiento al modelo de control.

Aunque la Empresa cuenta con normativas internas y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que estos eliminen las fuentes de riesgo, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios de la Empresa no actúen infringiendo la normativa y procedimientos (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones). Por esa razón, actualmente, la Empresa coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. La Empresa considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera de la Empresa, considerando su tamaño.

No obstante, lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, a la revocatoria de autorizaciones y licencias, y a la generación de un efecto negativo material en la reputación o en los negocios de la Empresa, al igual que en su situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja.

## 27. PARTES RELACIONADAS

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público posee una participación del 32,5% en Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, el Ministerio es un organismo adscrito al Gobierno Colombiano. La Empresa presta servicios móviles y fijos de telefonía al Gobierno Colombiano en condiciones y precios normales de mercado.

Durante los años 2023 y 2022, la Empresa realizó pagos al Gobierno Colombiano por concepto de contribuciones al Ministerio de las Comunicaciones y Tecnologías de las Información (MINTIC) por \$97.918.136 y \$97.458.146 y a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) por \$7.485.687 y \$6.963.321 respectivamente, sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicio de provisión de redes y telecomunicaciones.

### 27.1. Cuentas por Cobrar

Los saldos de las cuentas por cobrar entre la Empresa y sus accionistas, subsidiarias, vinculados económicos y empresas asociadas son los siguientes:

#### Corriente

##### a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Del exterior</b>		
Telefónica Hispanoamérica, S.A. (1)	13.975.400	16.282.486
	13.975.400	16.282.486

(1) La disminución al 31 de diciembre de 2023 se presenta por menor recobro de servicios de apoyo, soporte y asesoría regional de personal e impacto por la apreciación de la tasa de cambio comparada con el cierre del 2022.

## b) Subsidiarias

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacionales</b>		
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S (1)	50.800	494.962
	<b>50.800</b>	<b>494.962</b>

(1) La disminución se presenta por menor prestación de servicios móviles y recobro de mercancías entregadas para instalaciones y despliegue.

## c) Vinculados Económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacionales</b>		
Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S. (antes TIWS Colombia II) (1)	10.017.879	6.848.683
Telxius Cable Colombia S.A. (antes TIWS Colombia)	1.514.809	578.032
Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Colombia SAS	249.777	153.685
Wayra Colombia S.A.S.	87.465	40.006
	<b>11.869.930</b>	<b>7.620.406</b>

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Del exterior</b>		
Telefónica Global Solutions S.L. ( antes TIWS II) (2)	2.002.538	7.513.974
Telefónica Móviles Chile S.A.	515.260	322.050
Telefónica Móviles Argentina S.A.	505.246	297.818
Otecel S.A.	462.047	702.603
Telefónica Global Roaming GmbH	436.854	875.785
Telefónica del Perú S.A.	357.332	292.358
Telefonica Brasil S.A	347.002	321.563
Telefónica S.A.	346.693	24.751
Telefónica Móviles España S.A.U.	261.813	1.052.367
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	229.395	144.199
Telefónica Venezolana C.A.	160.405	195.007
Terra Networks México S.A. de CV	143.540	79.943
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	23.268	21.097
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	2.264	147.445
	<b>5.793.657</b>	<b>11.990.960</b>
<b>Total vinculados nacionales y del exterior</b>	<b>17.663.587</b>	<b>19.611.366</b>

(1) El incremento al 31 de diciembre de 2023 se presenta por mayores servicios de interconexión, arrendamiento de canal dedicado y hosting.

(2) La disminución en 2023 se presenta por cierre de conciliaciones de servicios de larga distancia internacional.

#### d) Empresas Asociadas

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacional</b>		
Onnet Fibra Colombia S.A.S. (1)	163.786.122	140.559.521
Telefónica Factoring Colombia S.A. (2)	331.202	-
	<b>164.117.324</b>	<b>140.559.521</b>
<b>Del exterior</b>		
O2 T. UK Limited	671.686	228.853
Telefónica Factoring España S.A.	4.996	-
	<b>676.682</b>	<b>228.853</b>
<b>Total asociadas nacionales y del exterior</b>	<b>164.794.006</b>	<b>140.788.374</b>
<b>Total partes relacionadas (Nota 7)</b>	<b>196.483.793</b>	<b>177.177.188</b>
<b>No Corriente:</b>		
<b>Empresas Asociadas</b>		
Alamo Holco S.L. (3)	473.931.256	423.489.359
Onnet Fibra Colombia S.A.S.(1)	121.304.383	304.728.398
<b>Total asociadas no corriente</b>	<b>595.235.639</b>	<b>728.217.757</b>
<b>Total partes relacionadas (Nota 7)</b>	<b>791.719.432</b>	<b>905.394.945</b>

(1) El aumento neto de la porción corriente corresponde principalmente a: i) traslado del largo al corto plazo por USD33 millones de acuerdo con el plan de pagos del segundo tramo del Earn Out y disminución por el cumplimiento y liquidación del primer tramo por USD13,3 millones del Earn Out establecido en el contrato marco del negocio de fibra óptica, adicionalmente, disminución por el impacto de la apreciación del peso frente al dólar del 20,5% interanual, ii) disminución por concepto de despliegue de fibra óptica por recaudos a cierre del año.

La porción no corriente disminuye por el traslado al corto plazo por USD33 millones correspondientes al segundo tramo del Earn Out y el impacto de la apreciación del peso frente al dólar del 20,5% interanual.

(2) Corresponde a comisiones de intermediación en la operación de factoring.

(3) Corresponde al préstamo otorgado en la transacción realizada en el negocio de fibra óptica, el aumento corresponde a la actualización financiera generada durante el año 2023.

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar nacionales con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son de USD\$70.068 miles (\$267.803.399) y USD\$1.934 miles (\$9.302.927) respectivamente, (Nota 26).

## 27.2. Cuentas por Pagar

Los saldos de los pasivos entre la Empresa y sus accionistas, subsidiarias y vinculados económicos son los siguientes:

### Corriente

#### a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Del exterior</b>		
Telefónica Hispanoamérica, S.A.	9.007.064	9.622.788
	<b>9.007.064</b>	<b>9.622.788</b>

#### b) Subsidiarias

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacionales</b>		
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S (1)	25.537.901	20.627.252
	<b>25.537.901</b>	<b>20.627.252</b>

(1) Corresponde a las obligaciones de construcciones por despliegue de red FTTH y apoyo a fuerzas de ventas.

#### c) Vinculados económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacionales</b>		
Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Colombia S.A.S. (1)	38.604.002	38.857.323
Telxius Cable Colombia S.A. (antes TIWS Colombia) (2)	31.189.968	19.025.875
Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S. (antes TIWS Colombia II)	19.328.806	17.477.719
	<b>89.122.776</b>	<b>75.360.917</b>

(1) Corresponde a servicios de seguridad digital, monitoreo y licencias principalmente para proyectos corporativos.

(2) Corresponde a obligaciones por alquiler de capacidad en medios internacionales y derechos de uso.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Del exterior</b>		
Telefónica S.A. (1)	51.999.362	19.647.698
Telefónica Global Solutions S.L. ( antes TIWS II)	35.024.826	31.182.254
Telefónica Investigación y Desarrollo, S.A. -TIDSA (Antes Telefónica Digital España S.L) (2)	25.489.541	17.466.888
Telefónica Global Technology S.A.U	14.568.269	15.032.224
Telefónica Global Solutions USA, INC. (antes Telefónica USA)	9.505.017	5.731.688
Telefónica Chile Servicios Corporativos Limitada (3)	6.297.835	-
Telefónica IoT & Big Data Tech, S.A.	5.600.288	3.066.449
Telefónica Compras Electrónica, S.L.	5.579.072	4.173.282
Telefónica del Perú S.A.	5.053.644	1.071.005
Telefónica Móviles España S.A.U.	2.235.010	2.029.992
Terra Networks Mexico S.A. de CV	2.017.558	1.388.772

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Telefónica Servicios Audiovisuales S.A.U	1.063.099	924.163
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	839.615	966.155
Telefónica Global Roaming GmbH	708.825	399.247
Telefónica Móviles Argentina S.A.	535.787	230.849
Otecel S.A.	415.465	523.189
Telefonica Brasil S.A	257.717	355.764
Telefónica Móviles Chile S.A.	123.602	183.853
Telefónica Venezolana C.A.	92.526	270.335
Acens Technologies S.L.	62.993	-
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	50.939	69.894
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	45.772	35.072
Telefónica Ingeniería de Seguridad S.A.	-	118.488
	<b>167.566.762</b>	<b>104.867.261</b>
	<b>256.689.538</b>	<b>180.228.178</b>

- (1) Corresponde a obligaciones por uso de marca Brand Fee y por liquidación de planes de acciones con empleados.
- (2) Corresponde a obligaciones por Digital Fee referente a las licencias y plataformas para IPTV, al cierre de 2023 se presenta unificación con la operadora Telefónica Digital España S.L.
- (3) Incluye prestación de servicios de apoyo y soporte regional de personal directo.

## Empresas Asociadas

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Nacionales</b>		
Onnet Fibra Colombia S.A.S. (1)	78.638.936	37.025.755
<b>Del exterior</b>		
Telefónica UK Ltd	198.761	133.106
	<b>78.837.697</b>	<b>37.158.861</b>
<b>Total con partes relacionadas (Nota 18)</b>	<b>370.072.200</b>	<b>247.637.079</b>

## No corriente

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
<b>Pagos basados en acciones</b>		
Telefónica S.A.	3.584.437	4.817.768
<b>Total partes relacionadas (Nota 18)</b>	<b>3.584.437</b>	<b>4.817.768</b>

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por pagar en relación con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023 son de USD\$ 60.272 miles \$230.362.598 y al 31 de diciembre de 2022 son de USD\$30.880 miles (\$148.538.976), (Nota 26).

- (1) Corresponde a los servicios de conectividad en la red de fibra óptica, el incremento esta generado a mayor unidades inmobiliarias conectadas al cierre de diciembre de 2023.

## 27.3. Ingresos, Costos y Gastos con Partes Relacionadas

La Empresa, 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 de la Empresa con las partes relacionadas:

### a) Accionistas

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado al 31 de diciembre de			
	2023	2022	2023	2022
<b>Del exterior</b>				
Telefónica Hispanoamérica, S.A.	18.171.233	18.492.995	11.315.183	8.379.832
	<b>18.171.233</b>	<b>18.492.995</b>	<b>11.315.183</b>	<b>8.379.832</b>

### b) Subsidiarias

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado al 31 de diciembre de			
	2023	2022	2023	2022
<b>Nacionales</b>				
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S (1)	729.534	977.360	147.243.530	121.196.424
	<b>729.534</b>	<b>977.360</b>	<b>147.243.530</b>	<b>121.196.424</b>

1) Incremento interanual corresponde principalmente a mayores servicios de despliegue de red FTTH y mayor valor en mano de obra para instalaciones a clientes fijos.

### c) Vinculados Económicos

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado al 31 de diciembre de			
	2023	2022	2023	2022
<b>Nacionales</b>				
Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S. (antes TIWS Colombia II)	19.975.878	18.890.622	20.186.378	24.699.337
Telxius Cable Colombia S.A. (antes TIWS Colombia) (1)	1.846.101	4.894.770	47.344.167	46.563.710
Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Colombia SAS (2)	1.093.993	433.708	62.794.896	39.449.702
Wayra Colombia S.A.S.	441.236	479.532	-	-
	<b>23.357.208</b>	<b>24.698.632</b>	<b>130.325.441</b>	<b>110.712.749</b>

1) Durante el año 2023 se generaron ingresos principalmente por servicios de canales dedicados, hosting e interconexión, la disminución corresponde a la venta de inmuebles durante el año 2022. La variación interanual de los costos corresponde principalmente al aumento de precios por la inflación.

2) Durante el 2023 el crecimiento en el ingreso respecto de 2022 se presenta principalmente por mayores servicios profesionales y servicios de arrendamiento de oficinas. El costo presenta aumento principalmente por servicios de ciberseguridad, licencias renting y actividades de proyectos corporativos.

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado al 31 de diciembre de			
	2023	2022	2023	2022
<b>Del exterior</b>				
Telefónica Global Solutions S.L. ( antes TIWS II) (1)	14.862.090	18.905.235	46.599.079	58.536.612
Telefónica Global Roaming GmbH (2)	3.844.791	11.665.936	1.029.983	1.203.843
Telefónica Móviles Chile S.A.	1.081.921	1.119.523	229.630	211.425
Telefonica Brasil S.A	971.230	558.595	411.333	443.815
Telefónica del Perú S.A. (3)	927.384	777.052	9.266.472	487.289
Telefónica Móviles España S.A.U. (4)	846.097	1.668.707	2.380.435	2.407.339
Otecel S.A.	669.232	582.082	460.014	244.942
Telefónica Móviles Argentina S.A.	300.782	251.282	390.464	319.027
Terra Networks Mexico S.A. de CV	194.367	220.066	3.880.708	3.305.808
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	123.677	166.828	1.237.099	1.676.384
Telefónica Ingeniería de Seguridad S.A.	118.488	-	-	19.492
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	55.221	43.635	63.156	71.203
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	11.246	11.643	227.171	305.050
Acens Technologies S.L.	8.473	-	-	-
Telefónica Factoring S.A.	4.199	-	-	-
Telefónica Venezolana C.A.	996	155	179.455	245.411
Media Networks Latin America S.A.C.	-	2.202.201	1.696.149	-
Telefónica Digital España S.L.	-	52.558	-	20.135.220
Telefónica Educación Digital, S.L.U.	-	29.731	-	-
Telefónica Investigación y Desarrollo, S.A. -TIDSA (Antes Telefónica Digital España S.L)	-	-	28.613.975	-
Telefónica S.A.	-	11.231	55.804.534	64.542.064
Telefonica Cybersecurity & Cloud Tech S.L.	-	-	-	98.949
Telefónica IoT & Big Data Tech, S.A.	-	-	8.774.182	8.638.154
Telefónica Compras Electrónica, S.L.	-	-	9.089.502	8.719.962
Telefónica Global Solutions USA, INC. (antes Telefónica USA)	-	-	10.899.650	8.389.614
Telefónica Chile Servicios Corporativos Limitada (5)	-	-	6.631.997	-
Telefónica Global Technology S.A.U (6)	-	-	16.998.444	23.522.527
Telxius Cable América S.A. (7)	-	-	1.917.141	5.746.472
Telxius Cable España S.L.U	-	-	959.813	1.974.239
Telefónica Servicios Audiovisuales S.A.U	-	-	1.760.677	1.433.686
Telefónica de Argentina S.A.	-	1.964.289	-	-
	<b>24.020.194</b>	<b>40.230.749</b>	<b>209.501.063</b>	<b>212.678.527</b>
	<b>47.377.402</b>	<b>64.929.381</b>	<b>339.826.504</b>	<b>323.391.276</b>

- (1) Se presenta disminución en el ingreso por tráfico de larga distancia internacional cursado respecto del año 2022, ii) en el año 2023 se presenta disminución en los servicios de larga distancia internacional por \$7 mil millones, licencias de Cisco \$2.350 millones y servicios de licencias de firewalls - antivirus por \$2.700 millones.
- (2) En el año 2023 se presenta disminución en los servicios de Larga Distancia Internacional, licencias para equipos Cisco, servicios de licencias de firewalls y antivirus.
- (3) El incremento se presenta por aprovisionamientos de equipos repetidores wifi y modem HGU para clientes fijos.
- (4) Se presenta disminución de ingreso por menor prestación de servicio roaming e impacto de la apreciación del peso frente al dólar durante el año 2023.
- (5) Incluye cobro por prestación de servicios de apoyo y soporte regional de personal directo.
- (6) Corresponde a los servicios informáticos principalmente Global SAP y la herramienta Salesforce, la variación se presenta por impactos de la apreciación del peso frente al dólar durante el año 2023.
- (7) La disminución se presenta por terminación de amortización de contratos IRUs.

#### d) Empresas Asociadas

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado al 31 de diciembre de			
	2023	2022	2023	2022
<b>Operacionales:</b>				
<b>Nacionales</b>				
Onnet Fibra Colombia S.A.S. (1)	652.004.052	1.956.351.351	277.716.800	171.435.128
Telefónica Factoring Colombia S.A.	470.026	431.066	-	-
	<b>652.474.078</b>	<b>1.956.782.417</b>	<b>277.716.800</b>	<b>171.435.128</b>
<b>Del exterior</b>				
Telefónica UK Ltd	2.071.590	419.456	321.398	36.486
	<b>2.071.590</b>	<b>419.456</b>	<b>321.398</b>	<b>36.486</b>
	<b>720.823.837</b>	<b>2.041.601.609</b>	<b>776.423.415</b>	<b>624.439.146</b>

- 1) La disminución respecto de 2023 se presenta por los servicios asociados a la exclusividad generada en la venta de los activos de fibra óptica a cierre de 2022. En los costos el incremento se presenta por servicios de conectividad a la red FTTH por conexión con nuevos clientes.

El siguiente es el resumen de las transacciones por concepto de ingresos, costos y gastos que se presentaron durante el año con partes relacionadas, según la naturaleza del bien o servicio prestado entre las partes, así:

#### Ingresos:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Servicios fijos (1)	416.935.715	383.672.468
Interconexión fija	12.207.633	13.790.096
Ingresos roaming (2)	10.709.543	16.904.062
Servicios digitales	4.756.065	5.682.544
Servicios móvil (3)	1.159.374	1.311.433
Venta de equipos terminales	90.877	112.796
<b>Total operacionales con partes relacionadas</b>	<b>445.859.207</b>	<b>421.473.399</b>
Otros ingresos operativos (4)	274.964.630	1.620.128.210
<b>Total ingresos operacionales</b>	<b>720.823.837</b>	<b>2.041.601.609</b>
Ingresos financieros - Empresas asociadas (5)	111.581.123	56.615.959
<b>Total ingresos con partes relacionadas</b>	<b>832.404.960</b>	<b>2.098.217.568</b>

- Incremento por servicios de conectividad FTTH y links por incremento de clientes con la operadora Onnet Fibra Colombia.
- Menor tráfico comparado con el año principalmente con la operadora Telefónica Global Roaming GmbH.
- Se presenta disminución por servicios de datos principalmente con la operadora Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.
- A cierre de 2022 se registró la transacción correspondiente al negocio de fibra óptica con Onnet Fibra Colombia por venta de activos, para el año de 2023 se presenta reconocimiento de exclusividad y garantía del contrato de despliegue de fibra óptica en el negocio con la operadora Onnet Fibra Colombia por \$249 mil millones, compensando con disminución de los servicios de apoyo, soporte y asesoría regional y honorarios por servicios profesionales.

- 5) Los ingresos financieros corresponden principalmente al préstamo otorgado a Alamo Holdco, S.L. vinculado a la venta de los activos de fibra óptica durante los años 2023 y 2022 por \$50.442 millones y \$56.616 respectivamente (Nota 25), y actualización financiera sobre el derecho del Earn Out. El aumento corresponde principalmente al sobrecumplimiento de las condiciones acordadas en el Master Business Plan del Earn - Out por \$52.096.

### Costos y Gastos de Operación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Alquiler de medios y otras infraestructuras de red (1)	354.858.643	254.068.654
Renting y Actividades terceros a Clientes (2)	174.231.955	132.589.548
Otros costos y gastos de operación (3)	57.964.209	40.778.113
Publicidad	56.392.145	62.078.273
Otros costos y gastos no recurrentes	45.370.458	45.254.642
Interconexión y roaming (4)	39.777.059	45.879.001
Mantenimiento de equipos e instalaciones	17.951.889	19.163.971
Costo de terminales (5)	15.188.725	9.874.499
Proveedores de Contenidos	14.400.823	11.183.800
Costos Laborales	287.509	3.568.645
<b>Total operacionales con partes relacionadas</b>	<b>776.423.415</b>	<b>624.439.146</b>
Costos financieros (6)	31.559.055	35.376.142
<b>Total costos y gastos con partes relacionadas</b>	<b>807.982.470</b>	<b>659.815.288</b>

- (1) Incremento por servicios de conectividad FTTH y links por incremento de clientes.
- (2) Incremento principalmente con las operadoras TECH Colombia por los servicios de ciberseguridad, licencias y mayor valor en mano de obra para instalaciones a clientes fijos.
- (3) Incremento principalmente a obligaciones por Digital Fee referente a las licencias y plataformas para IPTV y servicios de formación en Big Data con la operadora Telefónica Innovación Digital S.L.
- (4) La disminución se presenta principalmente por menor cobro de servicios de interconexión, Roaming principalmente con los operadores Telefónica Global Solutions S.L. y Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S.
- (5) El incremento se presenta principalmente con la operadora Telefónica del Perú S.A. por aprovisionamientos de equipos repetidor wifi y Modem HGU.
- (6) Corresponde al componente financiero del contrato de exclusividad relacionado con la venta los activos del negocio de fibra óptica.

### Información sobre remuneración del personal clave de la dirección

La remuneración recibida por los empleados clave de la Empresa de acuerdo con sus jerarquías se presenta a continuación:

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Salarios, sueldos y otras prestaciones	17.111.496	16.060.335
Plan de remuneración a directivos (acciones y bono)	4.943.628	4.440.458
Planes institucionales	2.936.739	2.967.855
Otros beneficios	497.006	461.082
Bonificación por retiro voluntario	214.572	-
	<b>25.703.441</b>	<b>23.929.730</b>

## 28. CONTINGENCIAS

La Empresa está sujeta a reclamaciones por procedimientos regulatorios, laborales, liquidaciones de impuestos y otras que surgen dentro del curso ordinario de los negocios. La Empresa evalúa estas situaciones con base en su naturaleza de probable, posible y remota, de que estos se materialicen y los montos involucrados, para decidir sobre los importes reconocidos y/o revelados en estados financieros separados. 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 de la Empresa. Una provisión se reconoce cuando la Empresa 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 2023 se encuentran en curso 1.970 procesos de los cuales 108 corresponden a contingencias probables, 878 calificados como posibles y 984 calificados como remotos.

### 1. Procesos Probables

El siguiente es el detalle de los procesos calificados como de alta probabilidad (Nota 19).

	Al 31 de diciembre de			
	2023		2022	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
<b>Corrientes:</b>				
Investigaciones administrativas de usuarios (1)	38	5.042.371	54	6.701.584
	<b>38</b>	<b>5.042.371</b>	<b>54</b>	<b>6.701.584</b>
<b>No corrientes:</b>				
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias (2)	9	2.558.260	15	7.731.708
Procesos judiciales (3)	29	3.614.498	54	4.890.737
Procesos laborales (4)	32	2.142.757	27	2.069.195
	<b>70</b>	<b>8.315.515</b>	<b>96</b>	<b>14.691.640</b>
	<b>108</b>	<b>13.357.886</b>	<b>150</b>	<b>21.393.224</b>

1. Incluye procesos relacionados con peticiones quejas y reclamos (PQR) de clientes, los cuales están en proceso de discusión con el regulador.
2. Incluye principalmente peticiones de procesos administrativos y regulatorios mediante Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.
3. Incluye principalmente peticiones de procesos civiles y administrativos.
4. Incluye procesos judiciales que se originan en una relación de trabajo sea directa o indirecta con la Empresa, los cuales se adelantan ante la jurisdicción laboral.

### 2. Contingencias Posibles

La Empresa 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 de la Empresa en estos procedimientos, es razonable apreciar que estos litigios no afectarán de manera significativa la situación económica-financiera o a la solvencia de la Empresa.

### 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 461 procesos abiertos calificados como posibles por valor de \$37.227.003.

### 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 la Empresa o con un tercero, en este último caso, pretendiendo la solidaridad de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC se presentan 347 procesos abiertos calificados como posibles por valor de \$44.239.477.

### 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:

- ii. Fiscales: Procesos en discusión por impuestos con diferentes municipios del país, que corresponden a reclamaciones, tales como: impuesto de industria y comercio (ICA), impuesto de alumbrado público, entre otros. Se tienen en curso 20 procesos administrativos y judiciales con calificación posible, valorados en \$4.594.981.
- iii. 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 35 procesos posibles por \$2.831.158.
- 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 15 procesos posibles por \$3.780.377.

## 29. COMPROMISOS

### Compartición de Infraestructura con Colombia Móvil S. A.

La Resolución 449 de 2013 incluidas sus modificaciones y adiciones, así como las resoluciones de asignación de frecuencias a cada uno de los operadores del servicio de telecomunicaciones en Colombia, establecieron que en aras de un uso eficiente de la infraestructura, los asignatarios del espectro radioeléctrico deberán compartir elementos de infraestructura activa y/o pasiva, incluyendo la relacionada con equipos propios de la red de comunicaciones (Core Network y Red de Acceso), torres, postes, canalizaciones y cualquier otra que sea requerida, propia o de terceros, siempre que no se configure una cesión de espectro.

En línea con lo establecido en tales resoluciones, Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC y Colombia Móvil S. A. ESP suscribieron el 2 de diciembre de 2013 una Alianza para ejecutar conjuntamente el despliegue de la Red de Telecomunicaciones, bajo la tecnología 4G LTE. El 18 de octubre de 2022 se suscribió el Otrosí No. 5 a la Alianza para prorrogar su vigencia hasta el 2 de diciembre de 2028. Esta alianza permite a Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, 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.

### Contratos Significativos

A continuación, se detallan los contratos suscritos con proveedores vigentes al 31 de diciembre de 2023 y que son considerados significativos:

	<b>Contratista</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Valor de contrato (COP\$000)</b>
1	BRIDGECOM S.A.S.	Contratar servicios de soporte rad	30/04/2024	737.375.059
2	ATP FIBER COLOMBIA S.A.S.	El presente contrato tiene como objeto establecer los términos y condiciones que serán aplicables entre las partes en relación con la prestación de los servicios por parte de atp fiber a Colombia telecomunicaciones , los servicios de conectividad mediante una red.	21/05/2030	724.909.748
3	COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS SUCURSAL S.A	Servicio denominado bucle de cliente consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos, infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones S.A. E.S.P.	31/05/2025	664.229.411
4	COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL	Servicios de Bucle cliente consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones en la zona denominada Bogotá 1 (Bogotá norte - Bogotá sur comfica) (en adelante los servicios).	30/06/2025	581.494.376
5	PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA	Arrendamiento espacio en torres.	29/05/2029	552.196.100
6	HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA.	suministro de infraestructura servidores mia, bajo contrato global.	31/03/2024	540.803.482
7	OPERACION Y GESTION INTEGRAL S.A.S.	Servicios denominado bucle del cliente consistente en (i) la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones.	31/05/2025	396.052.560
8	CISCO SYSTEMS INC	Acuerdo equipamiento cisco Colombia para clientes bienes y servicios cisco.	30/04/2024	380.514.283
9	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	379.658.066
10	SEGURIDAD ATLAS LTDA.	Suministrar los servicios de vigilancia privada para los bienes, infraestructura e instalaciones utilizadas por el contratante.	30/06/2026	373.131.009
11	OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y COMERCIALES OPTECOM S.A.S	El objeto de este contrato es la realización continuada por parte de la empresa contratista del servicio denominado bucle del cliente, consistente en (i) la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones.	31/05/2025	333.722.071
12	PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.	Venta de sitios de infraestructura	21/09/2024	333.358.575
13	INMEL INGENIERIA S.A.S.	Servicio bucle de cliente consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos de infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones.	31/05/2025	316.782.188
14	INTELSAT GLOBAL SALES & MARKETING LTDA	Servicio capacidad satelital	30/06/2024	280.227.500

15	MITRASTAR TECHNOLOGY CORPORATIONS	Suministro módems vdsl - iad - light, iad-plus, ont hgu y baseport en modalidad dap fob	31/12/2024	277.878.713
16	EMCOMUNITEL S.A.S.	Servicio bucle de cliente consistente en instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos de infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia telecomunicaciones	31/05/2025	264.423.369
17	ARRIS SOLUTIONS INC.	La presente carta de adhesión, constituye el acuerdo único y total entre las partes , el suministro de decodificadores hd-dth stb y iptv en modalidad fob.	31/03/2024	263.457.560
18	ENERGIA INTEGRAL ANDINA S.A.	El objeto de este acuerdo marco consiste en regular los términos y condiciones del negocio jurídico (i) el suministro por parte de eiasa de capacidades de transporte en cable submarino san andres- (ii) suscripción contrato de arrendamiento	31/03/2032	245.195.974
19	LITEYCA DE COLOMBIA S.A.S.	Servicio denominado bucle consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones .	31/05/2025	236.307.851
20	ASKEY COMPUTER CORP.	Suministro módems vdsl.iad.vdsl plus en modalidad dap y fob	31/12/2024	228.324.841
21	OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y COMERCIALES OPTECOM S.A.S	Servicios de diseño, supervisión e interventoría de proyectos de red para el despliegue de la red fthh.   servicios para proyectos red	31/12/2024	195.689.032
22	HUMAX DIGITAL GMBH	Suministro de decodificadores hd iptv wifi en modalidad fob y dap.	31/03/2024	185.576.458
23	CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP	Suministro de energía eléctrica a través de mercado no regulado para las instalaciones de Colombia telecomunicaciones	31/12/2024	172.481.329
24	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, que corresponde a los siguientes departamentos de Colombia: Antioquía, Arauca, atlántico, bolívar, Boyacá, caldas, Casanare, cesar, choco, córdoba, guajira, magdalena, norte de Santander, Risaralda san Andrés, Santander, sucre - zona 1.	30/06/2026	155.437.040
25	TD SYNnex 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 (en adelante los bienes) y a suministrar los servicios de soporte (en adelante los servicios)	30/04/2025	147.736.854
26	HAVAS + S.A.S.	Fee agencia de medios 2021	31/03/2024	142.065.281
27	INFINERA COLOMBIA S.A.S.	El contratista se obliga con el contratante a suministrar, con la periodicidad en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, suministro de equipos de tecnología ( en adelante de los bs) y servicios de integración, operación y mantenimiento de los equipos de tecnología dwdm que comprende : demandas / capacidades de 100/10/1eg/fc/sdh	31/12/2024	140.085.027

28	HP COLOMBIA S.A.S.	El contratista se obliga con el contratante a suministrar, con la periodicidad en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, suministro de equipos de computo con su software asociado, impresoras, accesorios y pos (soluciones de venta point of sales) a favor del cliente de puestos de trabajo informático (pdti) y el cliente de compraventa de computadores de el contratante (en adelante de bienes y servicios)	31/03/2025	137.834.787
29	GROW DATA S.A.S.	Suministrar los servicios especializados en arquitectura ti, bcp, mpsi y migración ipv4 a ipv6 (en adelante servicios), y otorga el licenciamiento de uso a perpetuidad sobre la herramienta de gestión, de código cerrado, a perpetuidad y adquiridas a favor y en nombre del sena y para uso comercial y/o empresarial.	29/02/2024	132.785.632
30	FIBERHOME TELECOMMUNICATION TECHNOLOGIES CO LTDA. SUCURSAL COLOMBIA	El contratista se obliga con el contratante a suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, cable de fibra óptica.	31/12/2024	128.058.541

## 30. INDICADORES FINANCIEROS - NO DEFINIDOS EN LAS NORMAS DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACION FINANCIERAS ACEPTADAS EN COLOMBIA

Los siguientes son los indicadores financieros calculados por la Empresa y los cuales hacen parte integral del análisis financiero realizado:

### 1) EBITDA

	Año terminado al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Resultado neto del año	(680.807.983)	(69.917.413)
Más:		
Depreciaciones y amortizaciones (Nota 24)	1.393.278.306	1.388.421.371
Gasto financiero, neto (Nota 25)	557.922.045	481.056.699
Método de participación patrimonial (Nota 12)	41.511.464	63.768.109
Impuesto sobre la renta y complementarios (Nota 11)	245.826.306	577.911.699
<b>EBITDA</b>	<b>1.557.730.138</b>	<b>2.441.240.465</b>

EBITDA: corresponde a la utilidad antes de depreciaciones y amortizaciones, gasto financiero, método de participación patrimonial e impuestos, sobre la renta y diferido.

## 2) Indicadores Financieros

Los siguientes son los indicadores financieros calculados por la Empresa y los cuales hacen parte integral del análisis financiero realizado:

### 2.1. Índices de Endeudamiento

Este indicador mide en qué grado y de qué forma participan los acreedores a corto y largo plazo dentro del financiamiento de la Empresa.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
a) Nivel de endeudamiento total (1)	70,326%	67,930%
b) Nivel de endeudamiento corto plazo (2)	42,438%	34,097%

(1) El nivel de endeudamiento presenta un incremento durante el año 2023 principalmente por la suscripción, renovación de contratos de arrendamiento financieros de sitios para instalaciones técnicas.

(2) El nivel de endeudamiento presenta un incremento durante el año 2023 principalmente por adquisición de créditos con banca local para capital de trabajo.

### 2.2. Índice de Solvencia:

El índice de solvencia indica cuantos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Índice de solvencia (1)	1,422 v	1,472 v

(1) El ratio de solvencia mide la capacidad de una empresa de hacer frente al pago de sus deudas. Al 31 de diciembre de 2023 se presenta una variación principalmente por la suscripción, renovación contratos de arrendamiento financieros de sitios para instalaciones técnicas y adquisición de créditos de corto plazo para capital de trabajo.

### 2.3. 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.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
a) Margen operacional (1)	2,310%	13,395%
b) Margen EBITDA (2)	21,883%	31,061%

(1) La variación a cierre del año 2023 una vez ajustado el ratio de 2022 a 4,3% excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica, corresponde principalmente por costos comerciales para la adquisición de nuevos clientes en las ofertas comerciales el cual debe ser analizado en el contexto macroeconómico y el entorno competitivo del sector, entre otros, sin embargo, mantiene un margen positivo, obteniendo un buen comportamiento de los ingresos y medidas de eficiencia y control.

(2) Al cierre del año 2023 y frente al mismo período del 2022 una vez ajustado la ratio de 2022 a 23,8% excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica, se presenta una leve disminución principalmente por el aumento de los costos comerciales en la obtención de nuevos clientes.

## 2.4. Índices de Liquidez

Indica la disponibilidad a corto plazo para afrontar sus compromisos a corto plazo.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
a) Capital neto de trabajo (COP)	(1.445.485.840)	(371.301.288)
b) Razón corriente	0,64 veces	0,892
c) Prueba acida	0,595 veces	0.78 veces

Estos indicadores son medidas estáticas de los recursos disponibles en un momento dado para cumplir las obligaciones a corto plazo. En este sentido el análisis de la liquidez a corto plazo y la solvencia deben considerar las proyecciones de los flujos de efectivo que realiza la Empresa, que garantizan un negocio en marcha.

Este indicador se ve influenciado por las estrategias de la Empresa tales como el ciclo de ejecución de las inversiones, negocios que no son recurrentes, cambios en la estrategia de negocio como el despliegue de fibra óptica donde se ejecutan recursos importantes para captura de clientes y los cambios en el entorno macroeconómico.

## 2.5. Capacidad Organizacional

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
a) Rentabilidad del patrimonio - ROE (1)	(17,073)%	(1,471)%
b) Rentabilidad del activo - ROA (2)	1,224%	7,102%
c) Rentabilidad, neta (3)	(9,564)%	(0,890)%

- (1) La variación al cierre del año 2023 y frente al mismo período de 2022 una vez ajustado el ratio de 2022 (17,180%) excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica, no se observa una variación importante principalmente por el buen comportamiento de los ingresos y las medidas de eficiencia y control en los gastos.
- (2) La variación al cierre del año 2023 y frente al mismo período de 2022 una vez ajustado el ratio de 2022 2,064% excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica. Corresponde principalmente por costos comerciales para la adquisición de nuevos clientes en la oferta comercial de fibra óptica y contenidos, obteniendo un buen comportamiento de los ingresos y la optimización de gastos no comerciales.
- (3) La variación al cierre del año 2023 y frente al mismo período de 2022 una vez ajustado el ratio de 2022 (11,484%) excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica. Presenta mejora principalmente por el buen comportamiento de los ingresos y la optimización y control de gastos no comerciales.

## 2.6. Cobertura de intereses

Permite medir la capacidad de la Empresa para cumplir con sus obligaciones asociadas a intereses financieros.

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
Cobertura de intereses (1)	0,419 v	3,218 v

- (1) La variación al cierre del año 2023 y frente al mismo período del 2022 una vez ajustado el ratio de 2022 a 0,93 veces excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica. La disminución de este indicador al cierre del período transcurrido a cierre del año 2023 se presenta principalmente por el aumento en las tasas de interés, la

nueva obligación para la adquisición de espectro en la banda 1900Mhz y el impacto en el resultado operacional por el aumento de los costos comerciales en la obtención de nuevos clientes.

## Información Operativa

### 3.1. Accesos

	2023				2022		
	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31	dic-31	sep-30	jun-30
	(Unidades 000)						
Accesos Clientes Finales	25.084	25.041	24.672	24.082	23.970	23.354	23.004
Línea Básica (1)	1.381	1.405	1.415	1.419	1.421	1.414	1.414
Datos	1.443	1.443	1.402	1.360	1.318	1.272	1.232
Televisión	828	809	778	740	704	659	620
Servicios Móvil	21.432	21.384	21.077	20.563	20.527	20.009	19.738
Prepago	16.001	15.870	15.528	15.088	15.088	14.609	14.534
Pospago	5.431	5.514	5.548	5.475	5.439	5.400	5.204

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

### 3.2. Ingreso medio por usuarios – ARPU (Average revenues per user)

	2023				2022		
	dic-31	sep-30	jun-30	mar-31	dic-31	sep-30	jun-30
	(Unidades 000)						
Línea básica, banda ancha y televisión (1)	34.016	35.729	33.710	33.852	33.394	32.268	32.528
Total Móvil (2)	10.097	9.928	10.209	10.459	10.657	10.546	10.965
Prepago	2.365	2.298	2.284	2.389	2.689	2.519	2.553
Pospago	32.959	31.940	32.209	32.864	32.530	32.437	34.324

(1) Incluye tarifas fijas mensuales y excluye ingresos de datos y alquiler.

(2) Excluye ingresos de Operadores Móviles Virtuales - OMV.

## 31. HECHOS POSTERIORES A LA FECHA DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Los siguientes son los hechos ocurridos entre el 01 de enero de 2024 y la fecha de emisión de los estados financieros consolidados, los cuales no tienen efectos en las cifras cerradas al 31 de diciembre de 2023.

Durante el mes de enero de 2024, la Empresa ha suscrito contratos de crédito con tres (3) entidades financieras locales para un total de desembolso por \$665.000 millones, recursos que serán utilizados de acuerdo con las necesidades en el desarrollo de la actividad económica.

El día 19 de febrero de 2024 se celebró reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, donde se autorizó la celebración de un acuerdo vinculante entre Colombia Móvil S.A. ESP y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, con el fin de conformar una red única de acceso móvil, así como compartir los permisos de uso de espectro radioeléctrico otorgados a cada una de las Partes. Se estima que el acuerdo vinculante sea firmado por las partes al cierre del primer trimestre de 2024.

La anterior decisión fue adoptada por la Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC de conformidad con las condiciones establecidas en el Capítulo IV, Título I de los Estatutos Sociales y con el voto favorable de 3.410.059.293 acciones suscritas y en circulación de la Empresa, equivalentes al 99.999% del capital suscrito y pagado.



## Informe del Revisor Fiscal sobre el cumplimiento por parte de los administradores de las disposiciones estatutarias y de las órdenes e instrucciones de la Asamblea, sobre la existencia de adecuadas medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de la Compañía y sobre la efectividad de los controles del proceso de reporte financiero

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

### **Descripción del Asunto Principal**

En desarrollo de mis funciones de Revisor Fiscal de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, y en atención a lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio y el Anexo 1 del Capítulo I del Título V de la Parte III de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, me es requerido informar a la Asamblea si durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 en la Compañía hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de sus bienes o de terceros en su poder y sobre el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Compañía de ciertos aspectos regulatorios establecidos en diferentes normas legales y estatutarias.

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo anterior comprenden: a) los estatutos de la Compañía, las actas de Asamblea y las disposiciones legales y reglamentarias bajo la competencia de mis funciones como Revisor Fiscal; y b) los componentes del sistema de control interno que la dirección y los responsables del gobierno de la Entidad consideran necesarios para la preparación adecuada y oportuna de su información financiera.

### **Responsabilidad de la Administración**

La Administración de la Entidad es responsable por establecer y mantener un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder y dar un adecuado cumplimiento a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.

Para dar cumplimiento a estas responsabilidades, la Administración debe aplicar juicios con el fin de evaluar los beneficios esperados y los costos conexos de los procedimientos de control que buscan suministrarle a la Administración seguridad razonable, pero no absoluta, de la salvaguarda de los activos contra pérdida por el uso o disposición no autorizado, que las operaciones de la Entidad se ejecutan y se registran adecuadamente y para permitir que la preparación de los estados financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error y de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia.

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia Tel: (60-1) 7431111,  
[www.pwc.com/co](http://www.pwc.com/co)



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

### **Responsabilidad del Revisor Fiscal**

Mi responsabilidad como Revisor Fiscal es realizar un trabajo de aseguramiento para expresar una conclusión, basado en los procedimientos ejecutados y en la evidencia obtenida, sobre si los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea, sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno establecidas por la administración de la Entidad para salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder y sobre la eficacia de los controles del proceso de reporte de información financiera.

Llevé a cabo mis funciones de conformidad con las normas de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y de independencia establecidos en el Decreto 2420 de 2015, los cuales están fundados en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional, y que planifique y realice los procedimientos que considere necesarios con el objeto de obtener una seguridad sobre el cumplimiento por parte de los Administradores de la Entidad de los estatutos y las órdenes o instrucciones de la Asamblea, y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad o de terceros que estén en poder de la Entidad al 31 de diciembre de 2023 y por el año terminado en esa fecha, en todos los aspectos importantes de evaluación, y de conformidad con la descripción de los criterios del asunto principal.

La Firma de contadores a la cual pertenezco y de la cual soy designado como Revisor Fiscal de la Entidad, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema comprensivo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### **Procedimientos de aseguramiento realizados**

Las mencionadas disposiciones de auditoría requieren que planee y ejecute procedimientos de aseguramiento para obtener una seguridad razonable de que los controles internos implementados por la Entidad son diseñados y operan efectivamente. Los procedimientos de aseguramiento seleccionados dependen del juicio del Revisor Fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de incorrección material en los estados financieros debido a fraude o error y que no se logre una adecuada eficiencia y eficacia de las operaciones de la Entidad. Los procedimientos ejecutados incluyeron pruebas selectivas del diseño y operación efectiva de los controles que consideré necesarias en las circunstancias para proveer una seguridad razonable que los objetivos de control determinados por la administración de la Entidad son adecuados.



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

Los procedimientos de aseguramiento realizados fueron los siguientes:

- Revisión de los estatutos de la Entidad, actas de Asamblea de Accionistas, y otros órganos de supervisión, con el fin de verificar el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Entidad de dichos estatutos y de las decisiones tomadas por la Asamblea de Accionistas.
- Indagaciones con la administración sobre cambios o proyectos de reformas a los estatutos de la Entidad durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Comprensión y evaluación de los componentes de control interno sobre el reporte financiero de la Entidad, tales como: ambiente de control, valoración de riesgos, información y comunicación, monitoreo de controles y actividades de control.
- Comprensión sobre cómo la Entidad ha respondido a los riesgos emergentes de los sistemas de información.
- Comprensión y evaluación del diseño de las actividades de control relevantes en el proceso de reporte de información financiera y su validación para establecer que las mismas fueron implementadas por la Entidad y operan de manera efectiva.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para la conclusión que expreso más adelante.

### **Limitaciones inherentes**

Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno sobre información financiera puede no prevenir o detectar incorrecciones materiales debido a fraude o error. Así mismo, es posible que los resultados de mis procedimientos puedan ser diferentes o cambien de condición durante el periodo evaluado, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas ejecutadas durante el período. Adicionalmente, las proyecciones de cualquier evaluación de la efectividad del control interno a periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos pueda deteriorarse.

### **Conclusión**

Con base en la evidencia obtenida del trabajo efectuado y descrito anteriormente, y sujeto a las limitaciones inherentes planteadas, concluyo que, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023, los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea, existen y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad o de terceros que están en su poder y los controles sobre el reporte de información financiera operaron de manera efectiva.



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

Este informe se emite con destino a los señores Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Julián Andrés Montaña Gaviria', written over a horizontal line.

Julián Andrés Montaña Gaviria  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 121760-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
22 de febrero de 2024



