

INFORME DE AUDITORIA No. 005-2022 SUBGERENCIA COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	09 DE DICIEMBRE DE 2022
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	13 DE DICIEMBRE DE 2022
PROCESO	COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO	WILSON DANILO FLOREZ SUBGERENTE COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

1. OBJETIVO

Determinar la conformidad y la no conformidad del desarrollo de las actividades contenidas en el plan operativo tendientes a la comercialización, mercado y atención al cliente, establecida en el manual de funciones, verificar la preparación y proyección en coordinación de la oficina de planeación sobre proyectos de mercado de los bienes ofrecidos por la empresa, así como la construcción del portafolio de servicios y realizar el análisis del impacto y la satisfacción de la prestación de los servicios a los usuarios de acuerdo a la Resolución 5111 del 2017, por medio de la cual se establece el régimen de protección de los derechos y obligaciones de los usuarios de servicios de comunicaciones.

2. MARCO NORMATIVO

Manual de funciones, Dec. 612 de 2018. Dec. 648 del 2017 y 1499 del 2017 (MIPG), ley 594 del 2000 (ley general de archivo), C.G.D - Ley 1952 de 2019, Estatutos Institucionales, Código Sustantivo de Trabajo, art104 Dec. 1072 del 2015, Dec. 686 de 1970, Ley 3 de 1969, Ley 70 de 1988, Ley 1562 del 11 de julio del 2012, Dec 1072 del 2017 Sistema General de Riesgos laborales, Ley 489 de 1998, Ley 1474 del 2011, Ley 1712 del 2014 y Dec.1499 del 2017, Circulares, Directivas, resoluciones internas y demás.

3. ALCANCE

El seguimiento de la Auditoria contempla los subprocesos que conforman el proceso de Comercialización y Atención al Cliente de UNIMOS S.A. E.S.P en la vigencia 2022.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO

Desde la actual vigencia la Subgerencia de Comercialización y Atención al cliente cuenta con la líder del proceso y un equipo de colaboradores que tienen a su cargo funciones específicas y que cumple objetivamente con las actividades misionales para mejorar los procesos y procedimientos en el área de comercialización y de atención a nuestros clientes pilar fundamental de la empresa como proceso estratégico.

La Oficina de Control Interno manifiesta que recibió colaboración e información oportuna durante el ejercicio auditor programado en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2022 la cual se realizó satisfactoriamente el día 09 de diciembre y termino el 10 de diciembre del año en curso, dando como resultado **73 observaciones** y el cumplimiento de verificación de la lista de chequeo del **100%**; bajo este criterio la Auditoria se considera cerrada.



5. DEBILIDADES DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO

El trabajo que ejecuta el proceso misional de la Subgerencia Comercial es de carácter permanente y con cierto grado de complejidad cuando de manejar clientes se trata, es por ello que se debe incrementar inicialmente la parte operativa para mejorar el procedimiento de comercialización de los servicios de telefonía e internet, de tal manera que se pueda llegar con calidad y oportunidad al cliente, si bien es cierto la capacidad instalada es limitada se debe realizar estrategias de marketing para dinamizar los servicios brindando como lo mencionábamos antes calidad y oportunidad en el servicio como alternativas ante la competencia en el sector urbano , pues si analizamos la zona rural debe considerarse como punto estratégico para sacar beneficios en este mercado en la nueva vigencia.

6. RESULTADOS DEL EJERCICIO AUDITOR 2022 SC.

TIPO DE CONFORMIDAD	NUMERO DE CONFORMIDAD
1.CONFORMIDAD	69
2. NO CONFORMIDADES	1
3. OPORTUNIDAD DE MEJORA	3
TOTAL OBSERVACIONES	73

6.1 HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES

Nº. DE PREGUNTA EN LA LISTA DE CHEQUEO	REQUISITO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	PLAZO DE EJECUCION	RESPONSABLE
72. Se ha realizado la adecuación de canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad. Según PAAC.	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) Ley 1474 de 2011 Ley 1341 de 2009 Ley 1618 de 2013	Artículo 16. Derecho a la información y comunicaciones. Ley 1618 de 2013.Las personas con discapacidad tienen derecho al ejercicio efectivo del derecho a la información y a acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones, en concordancia con la Ley 1346 de 2009. Para garantizar el ejercicio total y efectivo del derecho a la información y comunicaciones; lo que significa que es necesario adecuar los canales de comunicación tanto físicos como electrónicos con la población en condiciones de discapacidad.	Revisión y adecuación de canales de comunicación físicos y electrónicos de acuerdo a la Política de atención al cliente y a los estándares monismos del SSST. De hecho se debe fijar un programa de accesibilidad física y electrónica que entidades estatales de todo orden deben cumplir para que se garantice efectivamente el pleno acceso de las personas con discapacidad a los servicios de información y comunicación.	Inmediato	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente.

6.2 HALLAZGOS: OPORTUNIDADES DE MEJORA

Nº. DE PREGUNTA EN LA LISTA DE CHEQUEO	REQUISITO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	PLAZO DE EJECUCION	RESPONSABLE
29. Se le entrega al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo, para lo cual el proveedor indica al usuario lo siguiente: "Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar estos corresponden a (...)".	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) Ley 1474 de 2011 Ley 1712 de 2014 Ley 1618 de 2013 Res. 5050 de 2016 CRC. Res. 5111 del 2017	En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en concordancia con la Ley 1474 de 2011 y la Res. 5050 de la CRC, se procedió a verificar si se entrega copia del contrato de prestación del servicio encontrando que NO se entrega ni se deja registro del recibido por parte del Cliente, recordemos que la copia hace parte integra del contrato de prestación del servicios y mejora la comunicación y accesibilidad del servicio con nuestros clientes grupos de valor.	Se debe mejorar el derecho de acceso a la información pública, y los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información; en consecuencia entregar copia por medio físico o electrónico del contrato de prestación de los servicios a los usuarios.	Primer trimestre 2023	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente.
67. Se ha llevado a cabo el registro del inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en cumplimiento del módulo de racionalización de tramites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2021, cuyo plazo venció el 12 de abril de 2021	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) Ley 1474 de 2011 Ley 1712 de 2014 Circular Conjunta 004 de 2009 de la PGN Ley 962 de 2005	En cumplimiento a las directrices del DAFP y de la PGN es necesario actualizar y hacer seguimiento a los diferentes trámites que se realizan en la empresa UNIMOS S.A E.S.P para lo cual debe estar reportados en la plataforma SUIT "Sistema Único Información de Trámites".	Reportar y verificar el cumplimiento del numeral 3 del artículo 1 de la Ley 962 de 2005 que establece la obligatoriedad de inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, los requisitos exigibles a los usuarios de los diferentes trámites de los que dispone la Entidad.	Primer trimestre 2023	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente.
69. Se creó la plataforma para seguimiento de trámites en cumplimiento a las obligaciones descritas el PAAC.	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) Ley 1474 de 2011 Ley 1712 de 2014 Circular Conjunta 004 de 2009 de la PGN Ley 962 de 2005	En cumplimiento a las directrices del DAFP y de la PGN se procedió a revisar la plataforma de seguimiento de tramites; para lo cual se pudo identificar que NO se cuenta con el modulo electrónico de trámites.	Actualizar e implementar la plataforma de seguimiento de tramites en medio electrónico como parte complementaria de la Ley 962 de 2005 y 1474 de 2011.	Primer trimestre 2023	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente, conjuntamente con SITI.

7. CONCLUSIONES

En el marco de la transición al modelo MIPG dispuesto en el Dec. 1499 de 2017 t 648 del mismo año se prevén una serie de políticas dentro de ellas una de la más importante como lo es la Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Si tenemos en cuenta el sector de las telecomunicaciones, es necesario manifestar que se debe garantizar efectivamente el pleno acceso de las personas con discapacidad a los servicios de información y comunicación para mejorar la prestación de los mismos.

Finalmente el ejercicio auditor pudo evidenciar de las **73 observaciones** diseñadas mediante preguntas aleatorias al líder del proceso y con las respectivas evidencias que el **93%** que obedece a Conformidades, seguidamente del **2%** del cuestionario que corresponde a NO conformidades menores y finalmente **5%** que corresponde a Oportunidades de Mejora. Las no conformidades que apenas corresponden a una (1) de las 73 observaciones pueden generar situaciones de riesgo para la Empresa, por tanto se deben realizar las acciones correctivas de manera prioritaria para minimizar el riesgo en el Plan de Mejora Continua de la dependencia.

8. RECOMENDACIONES

1. En necesario recomendar por este despacho y en alusión a la Ley 1474 de 2011 “Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano” la revisión, actualización y seguimiento de las directrices impartidas en la **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO** ya que es referencia de calidad y eficiencia de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de nuestra empresa; incluso diseñar estrategias para mejorar la comunicación con la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; lo que significa que su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.
2. Revisión y adecuación de canales de comunicación físicos y electrónicos de acuerdo a la Política de atención al cliente y a los estándares monismos del SSST. De hecho se debe fijar un programa de accesibilidad física y electrónica que entidades estatales de todo orden deben cumplir para que se garantice efectivamente el pleno acceso de las personas con discapacidad a los servicios de información y comunicación.
3. Actualización y cumplimiento del Cronograma de capacitaciones del capital humano de la dependencia, incluyendo la implementación de encuestas de satisfacción y estudio de necesidades que permitan la implementación de indicadores de gestión para medir el desempeño de la prestación del servicio en el área comercial.
4. Indiscutiblemente se hace necesario la actualización de procesos y procedimientos del área, así como también de la implementación de las TRD, TVD, FUIT en cada dependencia por parte de la oficina de Archivo con el propósito de mejorar la gestión documental y archivista de la dependencia y de la empresa; esto se refleja en el cumplimiento del PINAR de UNIMOS S.A E.S.P.
5. Se debe desarrollar, implementar y registrar nuevos indicadores de gestión para medir el impacto de las actividades programáticas respecto de la prestación del servicio con la comunidad o grupos de valor de acuerdo al plan





Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

de acción de la dependencia de comercialización y atención al ciudadano y poder medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos de servicio al ciudadano.

JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

AUDITOR ISO-MIPG

UNIMOS S.A. E.S.P.

Elaboró y revisó: Esp. Juan A. Vargas.



Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333
www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co
Ipiales, Nariño, Colombia