

**EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES
UNIMOS S.A. E.S.P.**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



**INFORME DE GESTIÓN OCI
UNIMOS S.A. E.S.P.
VIGENCIA 2021**



INFORME EJECUTIVO ANUAL 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A E.S.P.

INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993 y el Decreto 943 de 2014, la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2021 realizó actividades tendientes al control de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., evaluando la gestión y desempeño de la Entidad, identificando aspectos de mejora en los trece (13) procesos adoptados.

El presente documento contiene el informe sobre el desarrollo de las actividades y diligencias llevadas a cabo por la oficina de Control Interno, mismo que para mejor ilustración me he permitido fragmentar en seis (06) ejes básicos propios de las funciones y facultades de esta dependencia de la siguiente manera:

1. AUDITORIAS Y ACTIVIDADES 2021

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a la obligatoriedad legal que establece normas relacionadas con el Programa Anual de Auditorias a cargo de las Unidades u Oficinas de Control Interno; la presentación de reportes por parte de los responsables de tales dependencias al representante legal. Por tal razón para el año 2021 se programaron dentro del Plan Anual de Auditorias desarrollar un total de dieciséis (16) auditorías, las cuales se cumplieron en un 100%. Durante el año 2021, se llevaron a cabo las siguientes auditorias y actividades tendientes a las competencias de la Oficina de Control Interno:

| PROCESOS | |
|--|--|
| Misionales (o también denominados procesos clave de prestación de servicio, procesos esenciales) SUBGERENCIA COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE SUBGERENCIA TECNICA | Atención al cliente y Comercialización |
| | Planta Interna |
| | Planta Externa |
| | Banda Ancha |
| | Sistemas y Facturación |
| De dirección o denominados estratégicos o gerenciales | Planeación |

| PROCESOS | |
|--|-------------------------|
| (De apoyo) SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA OFICINA ASESORA JURIDICA JEFATURA DE ARCHIVO | Financiera |
| | Talento Humano |
| | Contabilidad |
| | Tesorería |
| | Cartera |
| | Almacén |
| | Jurídica (Contratación) |
| | Gestión de archivo |

El proceso de Control Interno dentro de su caracterización adoptó el formato del plan de mejoramiento Institucional producto de las auditorías internas que se realizan a los procesos de la Secretaría, documento aprobado por el líder del proceso el Jefe de Control Interno, cada una de las observaciones que se realicen en cada una de las auditorías internas a los responsables de los procesos quienes serán quienes diseñaran las acciones, así el líder auditor verificará el cumplimiento a las acciones que permiten tener mejores resultados en cada uno de los procesos, los principios de autoevaluación y autorregulación son desarrolladas por cada uno de los dueños y responsables de los procesos misionales, de dirección, de apoyo y de evaluación adoptados en la Entidad.

Con corte 31 de diciembre de 2021 producto de cada una de las auditorias se publica un informe integral de resultados donde se incluyen los aspectos positivos de cada proceso al igual que los aspectos por mejorar y observaciones para celebración de los respectivos planes de mejoramiento Institucional. Dicho informe integral se encuentra publicado en el link:

<https://unimosesp.com.co/wp-content/uploads/2021/12/INFORME-INTEGRAL-AUDITORIAS-2021.pdf>

El resumen de hallazgos y observaciones al igual que los aspectos positivos detectados en el proceso de auditorias se lo relaciona de la siguiente manera:

| PROCESOS AUDITADO | ASPECTOS POSITIVOS | OPORTUNIDADES DE MEJORA |
|---|--------------------|-------------------------|
| Subgerencia División Comercial y Atención al Cliente | 7 | 19 |
| Jefe Planta Interna | 5 | 9 |
| Jefe Red Externa | 4 | 7 |
| Jefe de Banda Ancha | 5 | 11 |
| Jefe de Sistemas y facturación | 2 | 19 |
| Jefe Oficina Asesora de Planeación | 7 | 18 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera (E) Y Contabilidad | 7 | 18 |
| Jefe Oficina de Talento Humano (E) | 4 | 17 |
| Tesorera General | 9 | 6 |
| Almacenista General y Archivo (gestión documental) | 4 | 21 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica (Gestión Jurídica y contratación) | 7 | 10 |
| TOTAL | 61 | 155 |

Del anterior resultado se cuenta con la materia prima para la suscripción de los correspondientes planes de mejoramiento Institucional que ya lo puede ejecutar el próximo jefe de control interno con el apoyo de los líderes de los diferentes procesos.

Como acompañamiento principal y relación con entes externos, también se suscribe el compromiso con los funcionarios involucrados de dos Planes de Mejora, como acogimiento a la política pública de Preven-TIC del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto del informe con Radicado MinTIC No 211068280 de fecha 20 de agosto de 2021



SEGUIMIENTOS REALIZADOS POR LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO FRENTE A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO CON ENTES EXTERNOS.

Ante las alarmas convertidas en hallazgos se presentó el plan de mejoramiento por parte de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con la siguiente relación de actividades programadas así:

| | | |
|---|-----------|---------------------|
| Para Ejecución dentro del plazo establecido (3 meses) | 28 | 17 en octubre 2021 |
| | | 6 en Noviembre 2021 |
| | | 5 en diciembre 2021 |
| Cumplidas con Anticipación | 3 | |
| Eventuales (Siempre que se cumpla la condición) | 3 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS | 34 | |

De Las 28 Actividades programadas para ejecución se realizaron tres seguimientos de cumplimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre

De acuerdo a los seguimientos realizados y el trabajo de los líderes de los procesos involucrados en el Plan de mejoramiento se puede concluir que el total de las 34 actividades programadas fueron cumplidas al 100%

En el periodo evaluado el Plan de mejoramiento tuvo un cumplimiento del 100% y el avance de ejecución de todas las actividades, compromisos y de las metas del Plan, de acuerdo con su fecha de finalización. De allí que el Plan de Mejoramiento se encuentra **cerrado**.

De igual manera, con fecha 28 de diciembre de 2021, se suscribe un nuevo plan de mejoramiento como acogimiento a la política pública Preven-Tic, esta oportunidad por el informe final como resultado de la visita in-situ para verificación de requisitos del proceso de implementación de nueva numeración para los prestadores de servicios de comunicaciones, donde se presentan actividades a fin de subsanar un hallazgo relacionado con la actualización de la Oferta Básica de Interconexión OBI, para la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. mismo que debe encontrarse adoptado mediante acto administrativo emitido por la CRC, dentro de los 3 meses posteriores a la presentación del Plan de mejoramiento. El seguimiento pertinente ya debe ser asumido por el próximo funcionario que se designe en el cargo de jefe de la oficina de Control Interno.

RECOMENDACIONES GENERALES PRODUCTO DEL PROCESO DE AUDITORIAS

Entre las recomendaciones generales presentadas a la alta dirección de la entidad se encuentran las siguientes:

Debido a que el año anterior no se trabajaron acciones correctivas, se recomienda retomarlas con las oportunidades de mejora generados el presente año.

Es importante realizar capacitación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Base Documental y Salidas No Conformes a todos los procesos que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se recomienda que los líderes de los procesos fomenten la cultura de la autoevaluación y proponer acciones de mejora continua con todo su equipo de trabajo, incluyendo contratistas.

Se recomienda aplicar la política y objetivos institucionales de calidad en todas las actividades que se realizan, generando compromiso del personal con la satisfacción del cliente.

La Oficina de Control Interno como resultado de la auditoria adelantada, conceptúa que la gestión del proceso auditado es aceptable, desde la perspectiva del sistema de control interno, se aprecia la ejecución de controles que no son resultado de un análisis técnico de administración de riesgos.

Los responsables de cada proceso deben planear y ejecutar las acciones de mejoramiento necesarias para subsanar las debilidades encontradas en el procedimiento auditor, las acciones de mejoramiento deben ser coordinadas por el responsable del proceso, en atención a la primera línea de defensa.

Es importante destacar el compromiso y receptividad de los responsables de los procesos con mantener y mejorar continuamente, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad y por ende generar satisfacción al cliente.

Las acciones correctivas y preventivas abiertas del año 2019, fueron cerradas eficazmente por los responsables de los procesos, evidenciándose la mejora continua los procesos que conforman la empresa UNIMOS S.A E.S.P.

Las debilidades encontradas frente al uso y control de la información documentada y la óptima aplicación de los procedimientos, requiere el fortalecimiento mediante acciones de sensibilización y capacitación por parte de los responsables de cada proceso.

Cada uno de los responsables de los procesos debe comprometerse con la presentación y ejecución de los planes de mejoramiento frente a las “Oportunidades de Mejora” generadas en la presente auditoría, contribuyendo al ciclo PHVA.

Así mismo se sugiere realizar los seguimientos de indicadores, medición, análisis y evaluación de los procesos de la institución, dentro de los periodos y tempos establecidos para tal fin, para que así dar continuidad, eficacia y eficiencia al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.



2. RENDICION DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS (ENTES DE CONTROL)

La oficina de Control interno ha cumplido con la presentación de todos los informes a los entes de control externos que la norma exige dentro de los plazos y forma de rendición.

| NOMBRE DEL INFORME | FORMA DE PRESENTACION (evidencia) | Periodicidad | FECHA RENDICION |
|--|---|---------------|--|
| Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano (ultimo del 2021) | Publicación página web de la entidad: https://unimosep.com.co/wp-content/uploads/2021/12/TERCER-SEGUIMIENTO-PLAN-ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-CIUDADANO-SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2021.pdf | Cuatrimestral | 31/12/2021 |
| Informe de Arqueo Caja Menor mes de diciembre 2021 cierre caja menor. | Remisión informe Físico | Mensual | 28/12/2021 |
| Informe pormenorizado semestral del estado de control interno | Publicación a través de la página web de la entidad: https://unimosep.com.co/wp-content/uploads/2021/12/SEGUNDO-INFORME-SEMESTRAL-DE-CONTROL-INTERNO-JULIO-DICIEMBRE-DE-2021-CONCLUSIONES.xlsx | Semestral | 31/12/2021 |
| Informe de Control Interno Contable vigencia 2019 | CHIP (Consolidador Hacienda e Información Pública) Contaduría General de la Nación Calificación 4,37 "Adecuado" https://unimosep.com.co/wp-content/uploads/2021/06/CERTIFICADO-DE-REPORTE-CIC-2019-CA20-Certificado-Envios-CGN.pdf | Anual | 28/02/2020 a la fecha de presentación de este informe aún no se ha evaluado la vigencia 2021 |
| Informe ejecutivo anual de control interno para plataforma SIA AUDITORIA Contraloría Departamental de Nariño | SIA – AUDITORIA Contraloría Departamental de Nariño | Anual | 31/12/2021 |
| Informe de uso de software legal y derechos de autor | Aplicativo dispuesto por la DNDA web www.derechodeautor.gov.co | Anual | 15/03/2021 |
| Informe de Austeridad del gasto último trimestre 2021 | Medio Físico | Trimestral | 03/01/2022 |
| Presentación y diligenciamiento encuesta de evaluación FURAG 2021 y obtención de resultados. | Aplicativo dispuesto para diligenciamiento FURAG, Función Publica | Reporte anual | 15/04/2021 |



3. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P. durante el periodo de seguimiento y evaluación del año 2021, evidencia avance teniendo en cuenta que actualmente se encuentra diseñando mecanismos de seguimiento y evaluación como también herramientas de medición, que permitan llevar un control eficaz en cada uno de los procesos de la Entidad, cabe resaltar que para lo anterior se debe delinear estrategias que involucren a cada uno de los funcionarios de la entidad para la implementación de los mecanismos de control y Sostenibilidad del Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentra en proceso de madurez, donde se están desarrollando actividades de fortalecimiento para el diseño de mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación que sea una herramienta fundamental en la toma de decisiones y llevara a cabo los lineamientos establecidos en el MIPG.

La administración del riesgo al interior de la entidad señala lo siguiente: en algunos procesos se definieron varios controles estableciéndolos para un solo riesgo como un solo control, se debe tener en cuenta cada uno de los controles definidos por riesgo y así valorarlos en cada uno de los riesgos de corrupción de la empresa que se encuentran asociados a los procesos, como también se evidencia dentro de UNIMOS S.A. E.S.P. que los funcionarios no tienen apropiación acerca de la administración de riesgo, origen del mismo es que aún se presentan debilidades con relación a la vocería que tiene cada uno de los líderes por procesos, por tal motivo se desconoce la metodología lo que implica que la mitigación del riesgo presente debilidades, a corte diciembre de 2021, la Entidad no ha adoptado matrices de riesgos de acuerdo a la nueva guía de administración. Los procesos que cuentan con mapa de riesgos de corrupción y de gestión, fijaron controles teniendo en cuenta la naturaleza que se categoriza en tres tipos: 1) controles preventivos que se encargan de mitigar las causas que originan el riesgo, ejerciendo verificación en la probabilidad de ocurrencia, 2) controles detectivos registran un evento posterior a la materialización de un evento de incertidumbre, donde se identifican los resultados no previsto y alerta la presencia de un riesgo, y los controles correctivos son aquellos que desarrollan actividades de mejora que conduzcan a cambiar o modificar los aspectos que originaron la ocurrencia del riesgo.

4. EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS

| PROCESOS | ACCIONES REALIZADAS | RESULTADO |
|--|--|--|
| Subgerencia Técnica - Subgerencia Comercial – Banda Ancha – Archivo - Red externa – Sistemas - Facturación | Revisión carpetas usuarios nuevos y novedades mes de octubre 2021 - Requerimiento corrección de errores, se complemente faltantes y se realice las modificaciones a las bases de datos de usuarios en el sistema SITI SAS y carpetas de acuerdo a hallazgos detectados y se efectúa supervisión al proceso de facturación del periodo. | Se corrigieron los errores y realizaron las modificaciones. |
| Oficina de talento Humano | Requerimiento frente a cumplimiento de actividades y cronogramas del Plan de gestión de Talento Humano. Al igual que la solicitud de aprobación y socialización del CODIGO DE INTEGRIDAD. | El nuevo funcionario de Talento Humano se compromete a acatar las recomendaciones y requerimientos realizados. |



| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Gerente | Solicitud de continuación con el proceso de depuración de inventarios y activos fijos de la entidad. | Se direcciona un plan de contingencia para legalización de activos fijos dados de baja y su reflejo en la contabilidad y área financiera. |
| Oficina Jurídica | Revisión, observaciones y aportes de la OCI, relacionados con contratos que se encuentran en cuentas por pagar, que están pendientes de último pago y que se deben liquidar. | Recomendaciones y mejoramiento dentro del proceso desarrollado en estos contratos. |
| Gerencia y Asesor de planeación | Solicitud de elaboración e Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción de la empresa UNIMOS vigencia 2021 | Se efectuó reunión de comité gerencial y se acataron las solicitudes |
| Jefatura de Red Externa | Solicitud cumplimiento en plazos de instalaciones de líneas nuevas y soporte técnico puesto que están represadas y acumulados daños y hay mucha queja de los usuarios, | Se presenta plan de contingencia para atender daños y soporte técnico, instalaciones de líneas nuevas queda pendiente por falta de material. |
| Área de sistemas y facturación | Requerimiento para que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo que se manejan en las oficinas y dependencias de la empresa. | Se dio inicio al proceso de mantenimiento de los equipos |
| Área de sistemas y facturación | Se solicitó la información concerniente a software y equipos que se maneja en la entidad para presentación de informe a la Dirección Nacional de Derechos de Autor DNDA. Plazo 15 de marzo 2021 | Levantamiento del Inventario de equipos y barrido de software pirata |
| Sistemas - Facturación | Requerimiento, para depuración de usuarios con planes antiguos para estudiar la posibilidad de traslado o migración hacia nuevos planes aplicando un proceso de fidelización de usuarios Se efectúa un inventario plan por plan a través del sistema de facturación SITI SAS. | Se corrigieron los errores y realizaron las modificaciones pertinentes en sistema SITI. Se levantó un informe de usuarios antiguos y se aceptó por parte de gerencia la migración de los mismos, siguiendo el procedimiento legal. |
| Jefe Oficina Financiera y Contable | Solicitud Presentación informes Sistema Integral de Auditoria – SIA y cumplimiento plazos establecidos para tal fin. | Información se presentó oportunamente. |
| Gerencia - Talento Humano | Solicitud designación del Coordinador del SG-SST de adopción inmediata de Medidas preventivas y de Protocolos de Bio Seguridad en el sitio de trabajo. Implementación del SG-SST. | Aun no se ha nombrado al coordinador del SG-SST. Pero si se adoptaron protocolos. |

5. ACCIONES PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES DIFERENTES A LAS CONTENIDAS EN LOS INFORMES A ENTES DE CONTROL

Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2021

- Teniendo en cuenta las fechas de seguimiento y publicación, cada (4) meses programados, se recomienda que las actividades de cada componente, se ejecuten en periodos cuatrimestrales, lo anterior para que las acciones puedan medirse concordantemente.
- Se recomienda dar estricto cumplimiento a las actividades programadas con el fin de evitar que se materialicen posibles actos de corrupción e incumplimiento a la estrategia ordenada por el gobierno nacional a través de la ley 1474 de 2011 y evitar así las acciones disciplinarias que pudieren surgir con esta conducta; Esto teniendo en cuenta los niveles de cumplimiento y porcentajes descritos en este informe, así como las observaciones. Para que ojalá en la próxima evaluación y seguimiento se hayan subsanado.
- Se requiere que los planes de acción y las estrategias que la entidad programe a través de la oficina de planeación, no solo se queden en documentos debidamente aprobados, sino que se les de vida a través de la aplicación y que sus directivos los conozcan perfectamente, por ello es importante la **SOCIALIZACION** y explicación anticipada de los mismos, especialmente a las áreas involucradas y que tienen a cargo desarrollar o ejecutar actividades y entregar resultados o productos.
- En el seguimiento se observó que en diferentes actividades se establecen dos áreas responsables para ejecutar una actividad, sin embargo, se evidenció en el reporte del avance que las áreas no están desarrollando dichas tareas conjuntamente, en algún caso se trabaja en la gestión por separado, así mismo se reporta avances diferentes sobre una misma actividad, observando falta de comunicación entre las dependencias involucradas e incoherencia en la información reportada.
- Se observó en el seguimiento que el Plan de Anticorrupción tiene establecidas actividades que fueron también programadas en vigencias anteriores, pero que se incluyeron nuevamente en la presente vigencia y tampoco se les está dando aplicación configurándose una evidente acción de copiar y pegar al documento sin verificar su verdadera construcción.
- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto, en el caso que no sea posible establecer el alcance por cada área, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas.
- Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que como actualmente se encuentra determinadas no es posible medir su



avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas.

- Se recomienda a la oficina Asesora de planeación realice la evaluación a la gestión del riesgo residual y presente los informes a gerencia, mismos que tienen periodicidad cuatrimestral y hasta el momento no se ha cumplido con ninguno de ellos.
- Se recomienda a Talento humano, se brinde la capacitación cuanto antes sobre el CODIGO DE INTEGRIDAD, puesto que este es un documento que busca entre otros objetivos: fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público. Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores y la cultura de las entidades. Apropiar los valores que caracterizan la gestión pública y los comportamientos asociados a los mismos. Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que contravengan los valores del servicio público. Brindar orientaciones para la implementación de la política y código de integridad de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Así mismo realizar la encuesta de satisfacción al usuario por parte del área de Atención al Cliente y comercialización; Si bien la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores, es vital que todos valoremos la importancia de la satisfacción del cliente y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar nuestra empresa, Estas son las razones principales por las que la satisfacción del cliente debe ser un tema prioritario en nuestra entidad:
 - ✓ Es un indicador para saber si un consumidor realizará otra compra.
 - ✓ Es un elemento que nos diferencia de la competencia.
 - ✓ La satisfacción del cliente nos ayuda a reducir la rotación de clientes.
 - ✓ Aumenta el ciclo de vida del cliente.
 - ✓ Nos ayuda a incrementar las referencias positivas y a generar más clientes y retener con los que se cuenta

ALERTA PREVENTIVA

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 de lo contrario podría incumplir lo establecido por el conocido ESTUTO ANTICORRUPCION en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de



2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

E incurrir en posibles faltas de tipo disciplinario, por no acatar las obligaciones de los servidores públicos que se encuentran al frente de las entidades gubernamentales de orden nacional o territorial.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno concertará, con las áreas responsables de las actividades incumplidas, las acciones de mejora y/o acciones de seguimiento y continuidad a que haya lugar y procede a solicitar la publicación en la página web del presente resultado del segundo seguimiento al PAAC.

6. ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO, ASESORIA Y CAPACITACION DESARROLLADAS

- ✓ Se ha brindado acompañamiento y asesoría a los Jefes de dependencia para la elaboración de los planes de acción 2021, mismos que fueron adoptados y publicados en la página web de la entidad.
- ✓ Se brindó capacitación sobre el funcionamiento de los diferentes comités de apoyo a la gestión institucional, su integración, funciones y periodicidad de reuniones y se viene realizando el acompañamiento efectivo en varias reuniones de las cuales se levantaron las correspondientes actas (Comité gerencial - Comité de Conciliación), y se presentaron opiniones para la toma de decisiones.
- ✓ Se ha brindado asesoría y apoyo para la contestación de derechos de petición.
- ✓ Se ha dado acompañamiento a todas las reuniones concernientes al comité municipal de auditoría interna del Municipio de Ipiales.
- ✓ Se ha efectuado acompañamiento para la realización del proceso de inventario de bienes, muebles y enceres de las dependencias y almacén.
- ✓ Se han atendido consultas relacionadas con los trámites de la entidad, en especial en la oficina de Atención al Cliente



- ✓ Se ha efectuado los procesos de empalme de funcionarios salientes y entrantes de los cargos de Libre nombramiento y remoción que salieron de la entidad por presentación de renuncia.
- ✓ Se ha brindado colaboración a los usuarios que requieren asesoría en cuanto al trámite relacionado con PQRS.
- ✓ Se ha brindado acompañamiento al proceso de facturación de la entidad de acuerdo a los cambios y modificaciones en el proceso.
- ✓ Se ha brindado asesoría a la nueva administración de la entidad especialmente al área jurídica y la gerencia.
- ✓ Se hace seguimiento del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados por la pandemia del covid-19 y el correcto diligenciamiento de formatos.
- ✓ Se ha realizado el acompañamiento pertinente para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

7. ESTADO DE AVANCE DEL SCI

El estado del Sistema de Control Interno de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A.E.S.P. se mantiene en un nivel **EFFECTIVO**, por cuanto la entidad ha implementado políticas, la gestión de riesgos, controles, sistemas de monitoreo, información disponible para la ciudadanía en los diferentes canales para ello dispuestos, entre otros elementos de control que integran el sistema. De igual forma, se encuentra en el proceso de avance en la implementación de cada una de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el propósito de cerrar las brechas frente a los resultados obtenidos del reporte del FURAG.

La evaluación independiente del Estado del Sistema de Control Interno –MECI- de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. Vigencia 2020, de acuerdo con los lineamientos que impartió el Departamento Administrativo de la Función Pública, arrojó una calificación para el Estado del Sistema de Control Interno de la entidad del **68%**, en el cual los componentes del MECI lograron el siguiente nivel de desarrollo, en cuanto a presencia y funcionalidad: Ambiente de control (59%), Evaluación de riesgos (68%), Actividades de control (67%), Información y comunicación (63%) y Monitoreo (84%). Analizados los resultados de la evaluación por cada uno de los cinco (5) componentes, de los 17 lineamientos o especificaciones asociadas a cada uno de los componentes del MECI y de las 81 preguntas indicativas (aspectos evaluados) definidas por el DAFP, permitieron establecer la efectividad del Sistema de Control Interno, como se observa a continuación: De 81 aspectos evaluados, 41 que equivalen al 51%, se encuentran presentes y funcionan correctamente, por lo tanto se



requiere de acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa. Se tiene un aspecto que equivale al 1% que se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva. Se tienen 38 aspectos, equivalentes al 47% que presentan deficiencia de control en cuanto al diseño o en la ejecución, es decir que se encuentran presentes y funcionando, pero requieren acciones dirigidas a fortalecer o mejorar su diseño y/o ejecución, y un aspecto que equivale al 1% presenta deficiencia de control de mayor nivel en el diseño y en la ejecución por lo tanto no está funcionando, lo que hace que se requieran acciones dirigidas a fortalecer su diseño y puesta en marcha

8. RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda que los responsables de las diferentes áreas, presten atención a las observaciones dadas en los seguimientos realizados por esta Oficina, con el objeto de que realicen las acciones preventivas y de mejora correspondientes, para dar solución a las situaciones detectadas
- Se recomienda a la Alta Dirección, la importancia de continuar en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la activación de los comités institucionales, elaboración de los planes de acción de conformidad con los autodiagnósticos de las diferentes áreas, la implementación de las políticas de cada una de las dimensiones y el mejoramiento de las actividades dentro de las líneas de defensa, como se estableció en el Decreto Nacional No. 1499 de 2017 y la aplicación del Manual operativo de implementación del MIPG al igual que la Metodología para su implementación y aplicación, de allí que se requiere de manera urgente mayor capacitación a los funcionarios directivos, y en especial a los funcionarios asesores de planeación y control interno, para el cumplimiento del esquema normativo relacionado.
- De acuerdo a la valoración realizada sobre los autodiagnósticos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, la Oficina de Control Interno para cada una de las políticas y componentes, de conformidad con el desarrollo y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, cuyo objetivo incluye “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”, observa que se ha venido realizado un trabajo permanente e interiorizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en cada uno de los autodiagnósticos elaborados por los líderes de los procesos y funcionarios asignados, pero aún no se han adelantado los planes de acción para realizar la mejora en de las deficiencias encontradas, por tanto se recomienda cuanto antes establecer estos planes de acción de cada proceso al que se le aplico el autodiagnóstico.
- Dar aplicabilidad a los planes del área del Talento Humano, en especial los procesos de Inducción y Reinducción; donde se incluya la socialización del Manual de Funciones a cada uno de los cargos de la entidad, el Código de



integridad y aspectos generales de la dependencia a la cual pertenece el nuevo o nuevos empleados; Los procesos generales del Manejo de correspondencia; Tablas de retención documental deben actualizarse e incluir dentro de la caracterización del Proceso y procedimiento el manejo del SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC, en el cual Unimos participa con un módulo de manejo de correspondencia, esto para mejorar la respuesta y solución de las peticiones, quejas, solicitudes y denuncias; se debe suministrar respuestas de fondo coherentes, suficientes y oportunas a la ciudadanía.

- Socializar a todo el personal el proceso de actualización del MIPG, para que los funcionarios y trabajadores se familiaricen y realizar las actividades de los Planes de Acción resultantes de los Autodiagnósticos de cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Se requiere que la oficina de planeación efectuó la socialización de los planes adoptados para esta vigencia, así como la Política General del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para cumplir con los objetivos de seguridad de la información
- Implementar la Política de la Seguridad de la información Definir y apropiar Procedimientos de seguridad de la información
- Tener en cuenta constantemente los términos para resolver de las peticiones, quejas, solicitudes de información de las diferentes autoridades y ciudadanos en general.
- Aplicar las encuestas de satisfacción para los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos y realizar las mediciones de apreciación de la imagen institucional y los servicios prestados.
- Trabajar en el diseño e implementación de la Política de Comunicaciones, teniendo en cuenta Matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria.
- Revisar y actualizar el Mapa de procesos teniendo en cuenta que se hace necesaria la inclusión de nuevos procesos como son la Atención al ciudadano, Seguridad y privacidad de la información.
- Diseñar y adoptar cuanto antes el Mapa de Riesgos por procesos, para la entidad y revisar la política de riesgos.
- Elaborar el mapa de riesgos para el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y publicarlo en la página web a fin de realizar el seguimiento



- Aplicar la POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, y el PINAR para la presente vigencia, puesto que ya fue adoptado, pero aún no se ha socializado ni cumplido con las actividades programadas dentro de estos planes.
- Realizar el inventario y la racionalización de trámites de los servicios que presta la entidad y registrarlos en la plataforma de SUIT, cuanto antes, actividad que siempre se incluye en el módulo del plan anticorrupción, pero que vigencia tras vigencia se ha incumplido, haciendo caso omiso a las recomendaciones impartidas por Control interno en los diferentes seguimientos efectuados a esta estrategia.
- Adelantar y adoptar cuanto antes los indicadores de gestión y por procesos a fin de poder realizar la evaluación por parte de oficina de control interno.
- Adelantar y aprobar un modelo de evaluación del desempeño, para poder aplicarlo a todo el recurso humano de la entidad.
- De igual forma reiteramos la recomendación sobre el establecimiento de los mecanismos o acciones que se consideren necesarios, sobre las diferentes observaciones realizadas a cada uno de los componentes, logrando así un mejoramiento permanente y planeado de la entidad, con miras de alcanzar una excelente gestión, en el uso de los recursos, las actividades y el desarrollo del talento humano, para ello se debe revisar el plan de recursos humanos adoptado para la vigencia 2021, puesto que presenta actividades y metas que no se ajustan a las necesidades ni a la situación de la entidad y efectuar por parte de la oficina de talento humano y la oficina asesora de planeación los complementos a este plan de forma individual como lo son el plan de incentivos, el plan anual de capacitaciones, el plan anual de vacantes, entre otros.
- Aplicar la herramienta de indicadores a todos los procesos y control de riesgos, para garantizar la efectividad en el servicio y toma de decisiones para mejoramiento continuo.
- El Sistema de Control Interno de la entidad, de acuerdo al estado de avance del resultado FURAG ha logrado mantenerse en un nivel EFECTIVO, lo cual da cuenta del mejoramiento continuo en los procesos. La Oficina de Control Interno considera que es importante que la alta dirección continúe desarrollando el acompañamiento, seguimiento y las acciones que contribuyan al logro de elevar más los niveles de satisfacción de las partes interesadas sobre los servicios prestados; al igual que un sistema propositivo y participativo que impulse en forma permanente la mejora continua.
- Ampliación o adecuación de las instalaciones donde funciona el archivo central de la empresa, con el fin de garantizar traslados documentales de los archivos de gestión y levantamiento de inventarios documentales.



- Adecuación de las instalaciones de la oficina de atención física al ciudadano, en lo referente a los accesos para personas discapacitadas, que también ha sido actividad programada dentro del módulo correspondiente del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, pero que solo se ha quedado en compromisos escritos, sin lograr su materialización.
- Actualizar la caracterización de los procesos de la Subgerencia Administrativa y Financiera, así como diseñar y adoptar una guía para la administración del riesgo.
- Establecer políticas que orienten el accionar administrativo de la entidad en cuanto a la producción de información financiera y garantizar que las operaciones del proceso contable cumplan con el marco normativo y las disposiciones del orden constitucional y legal.
- Adoptar y aplicar el nuevo procedimiento para la evaluación del control interno contable de acuerdo a la Resolución 193 de 2016.
- Diseñar y aplicar un plan de trabajo para depurar los inventarios y efectuar el avalúo de los bienes inmuebles, de propiedad planta y equipo garantizando la adopción de buenas prácticas que se establecen en el nuevo marco normativo contable NIIF y posteriormente cargarlo al sistema SYS APOLO.
- Documentar las actividades de control que desarrolla el proceso de contabilidad sobre la verificación de registros contables y la autoevaluación que mide la efectividad de los controles implementados en el área.
- Elaborar un cronograma de actividades cuya finalidad sea la entrada a producción del sistema SYS APOLO, y que a su vez integre las diferentes áreas de presupuesto, almacén, contabilidad, tesorería, talento humano, cartera y comercialización.
- Definir la operación y la estructura de las Líneas de Defensa, dentro del marco del Modelo de Operación por Procesos, esto con el fin de proporcionar una seguridad razonable sobre la gestión institucional y propiciar que esta sea efectiva y eficiente.
- Garantizar la calidad de la información presentada a los diferentes grupos de valor a través de los ejercicios realizados en el marco de la evaluación independiente la Oficina de Control Interno, en aras de la mejora continua de la gestión de los procesos, misma que se han manifestado a través de las recomendaciones en los diferentes informes presentados.

9. CONCLUSIONES FINALES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

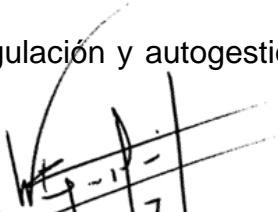
La Oficina de Control Interno - OCI de la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P. dando cumplimiento con lo establecido dentro del Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2021, realizó actividades que permitan cumplir con las metas establecidas en la Entidad y por otra parte que cada una de las áreas reciban un acompañamiento y asesoría a cada uno de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo con el fin de tener mejoras continuas.

Dentro del ejercicio y desarrollo de las funciones de auditoria, la Oficina de Control Interno se encuentra dispuesto a realizar acompañamientos u orientaciones que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

Implementar procesos de socialización y retroalimentación orientados por cada uno de los líderes, teniendo en cuenta, la valoración del riesgo, la efectividad de los controles y acciones del mismo que mitiguen el riesgo, para reducir o eliminar o transferir el riesgo y Construir técnicamente los indicadores teniendo la medición de eficiencia, eficacia y efectividad, estableciendo concordancia con las variables que lo componen y la realización del compromiso.

Formular adecuadamente los compromisos de cada líder de los procesos; estos deben estar directamente relacionados con el cumplimiento de las Metas Plan asociadas al proyecto gerencial en cada dependencia y que están plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para la empresa UNIMOS vigencia 2021; estos compromisos deben ser socializados a todos los integrantes de la entidad, con el fin que los funcionarios conozcan cuáles son sus metas y objetivos y cómo se va a medir la gestión y el desempeño de la empresa. Dicha socialización se debe evidenciar a través de actas de reuniones donde se plasme las decisiones tomadas, listados de asistencia, etc.

Fomentar el autocontrol, autorregulación y autogestión del desempeño en la ejecución de los procesos a su cargo.


WILMER JESUS MORALES ACOSTA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
UNIMOS S.A. E.S.P.

