



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

NIT: 900292948-3

# INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Periodo:**

Vigencia 2024

**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno

**Ipiales, 31 de enero de 2025**

Página 1 de 43



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

**Ipiales**

Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333

[www.unimosep.com.co](http://www.unimosep.com.co) - [gerencia@unimosep.com.co](mailto:gerencia@unimosep.com.co)

Ipiales, Nariño, Colombia

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO Y TALENTO HUMANO .....</b>	<b>15</b>
<b>COORDINACIÓN DEL SG - SST.....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....</b>	<b>18</b>
<b>4.6 OFICINA DE SISTEMAS Y FACTURACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>4.7 OFICINA FINANCIERA Y CONTABLE .....</b>	<b>23</b>
<b>4.8 TESORERÍA GENERAL.....</b>	<b>28</b>
<b>4.9 ALMACÉN GENERAL .....</b>	<b>30</b>
<b>4.10 SUBGERENCIA DIVISIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>32</b>
<b>4.11 OFICINA DE OPERACIONES DIGITALES.....</b>	<b>35</b>
<b>4.12 OFICINA PLANTA EXTERNA .....</b>	<b>37</b>
<b>4.13 OFICINA PLANTA INTERNA.....</b>	<b>40</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>6. RECOMENDACIONES GENERALES.....</b>	<b>43</b>





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

NIT: 900292948-3

## INTRODUCCIÓN

**El Informe de Evaluación a la Gestión por Dependencias** tiene como propósito analizar el desempeño de cada área dentro de la entidad, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y normativos. A través de esta evaluación, se busca garantizar una administración eficiente, transparente y alineada con los principios de buen gobierno.

Uno de los principales aspectos evaluados es el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Plan de Acción de la vigencia 2024, alineado con el Plan Estratégico Institucional, el que a su vez se articula con el Plan de Desarrollo Municipal "*Gobierno del Pueblo*", verificando si las acciones ejecutadas han generado los resultados esperados y si las metas trazadas se han cumplido dentro de los plazos establecidos, con los recursos asignados y conforme a los indicadores de medición.

De igual manera, el presente informe genera la medición de la eficacia en la gestión, lo cual permite identificar el impacto y la efectividad de las actividades, identificando los avances y las oportunidades de mejora para la consecución de los objetivos institucionales por cada área.

Por lo anterior, y en cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas en la Ley 87 de 1993 la cual busca garantizar que las entidades operen bajo principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas, promoviendo la cultura del control y la mejora continua en la administración pública, Ley 909 de 2004, el Decreto 2145 de 1999, el Decreto 1083 de 2015, el Decreto 648 de 2017 y la Circular No. 04 de 2005 emitida por el Consejo Asesor del Control Interno, se presenta el informe de evaluación de la gestión institucional por dependencias, como una herramienta de medición frente al cumplimiento de las metas establecidas.





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

NIT: 900292948-3

## 1. OBJETIVO

Evaluar la gestión por dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., a través del análisis del cumplimiento de metas, la ejecución de planes y programas, y la aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del sistema de control interno y la toma de decisiones estratégicas.

## 2. ALCANCE

Evaluación a la gestión por dependencias de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. vigencia 2024.

## 3. MARCO LEGAL

La Evaluación a la gestión por dependencias de UNIMOS S.A. E.S.P., se desarrolló atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- ↓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ↓ Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ↓ Decreto 2145 de 1999 concordante con el Decreto 2539 de 2000. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno para entidades del orden Nacional y Territorial.
- ↓ Decreto 1227 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1567 de 1998.
- ↓ Circular No. 04, emitida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- ↓ Decreto 1083 de 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ↓ Decreto 648 del 19 de abril de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 108. De 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.

Página 4 de 43



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

**Ipiales**

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

#### 4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

No.	SUBGERENCIAS Y OFICINAS
1	Oficina Asesora de Planeación
2	Oficina Asesora Jurídica
3	Oficina Asesora de Control Interno
4	Oficina de Control Interno Disciplinario y Talento Humano
5	Coordinación del SG-SST
6	Subgerencia de Comercialización y Atención al Usuario
7	Oficina de Sistemas y Facturación
8	Oficina Financiera y Contable
9	Tesorería
10	Almacén
11	Subgerencia División Técnica
12	Oficina de Operaciones Digitales
13	Oficina de Planta Externa
14	Oficina de Planta Interna

De acuerdo con el formato sugerido por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno para la Evaluación de la Gestión de las Dependencias que deben realizar los Jefes de las oficinas de Control Interno enmarca los criterios de objetivo institucional, evaluación de los compromisos institucionales e indicadores de cumplimiento plasmados en el Plan de Acción y análisis de resultados de la vigencia 2024 con un porcentaje de cumplimiento total representado en el **91%**, como se detalla a continuación:



No.	SUBGERENCIAS Y OFICINAS	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
1	Oficina Asesora de Planeación	65%
2	Oficina Asesora Jurídica	100%
3	Oficina Asesora de Control Interno	90%
4	Oficina de Control Interno Disciplinario y Talento Humano	100%
5	Coordinación del SG-SST	95%
6	Subgerencia de Comercialización y Atención al Usuario	138%
7	Oficina de Sistemas y Facturación	100%
8	Oficina Financiera y Contable	100%
9	Tesorería	35%
10	Almacén	100%
11	Subgerencia División Técnica	53%
12	Oficina de Operaciones Digitales	100%
13	Oficina de Planta Externa	100%
14	Oficina de Planta Interna	100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2024</b>		<b>91%</b>

<b>ESCALA DE VALORACIÓN (definida por la Dirección Nacional de Planeación)</b>	
<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Semaforización</b>
Inoportunidad y bajo cumplimiento de los compromisos	0% - 39%
Cumplimiento parcial de los compromisos propuestos	40% - 89%
Cumplimiento de los compromisos propuestos	90% - 100%



## INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024

### 4.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Oficina Asesora de Planeación		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Realizar seguimiento a los Planes Institucionales de la Empresa, verificando el cumplimiento de todas las oficinas o dependencias, avanzando en la gestión institucional y mejoramiento continuo.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Apoyo de Oficinas Asesoras.			
1. Diseño y ejecución de Rendición de Cuentas sobre la Gestión Institucional de la Entidad.	Numero de informes de rendición de cuentas presentados por la Entidad.	100%	Informe de Gestión: 1 de enero al 30 de Octubre de 2024. Presentado por parte de la Oficina de Control Interno Unimos S.A. E.S.P. Dirigido al Concejo Municipal.  Informe de Gestión: Agosto de 2024. Presentado por parte de la Gerencia de Unimos S.A. E.S.P. Dirigido al Concejo Municipal.

2. Documentación de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos documentado	10%	Manual de Procesos y Procedimientos 2019. Para referencia y construcción.
Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG a través del seguimiento a la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.			
3. Seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG a través del FURAG	Numero de Informes de Seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través del FURAG realizados	100%	Diligenciamiento del formulario FURAG, ante el FURAG.  Recomendaciones desde el FURAG.
4. Seguimiento a la Administración de Riesgos en la Empresa.	Numero de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción realizados	50%	Mapa de Riesgos de Corrupción.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b>			
Se logró un cumplimiento total en la rendición de cuentas; sin embargo, la documentación de procesos y procedimientos sólo alcanzó un 10%, evidenciando la necesidad de acelerar la conformación de la matriz de riesgos de gestión y corrupción y la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.			



## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se recomienda priorizar la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos en coordinación con todas las oficinas, a fin de contar con una herramienta que permita idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de la entidad, estableciendo actividades y plazos claros para su elaboración, ejecución y entrega.

Se recomienda la elaboración e implementación de la matriz de riesgos de gestión y la actualización de matriz de riesgos de corrupción, alineándolos con el Plan de Transparencia y Ética Pública, esto con el fin de contribuir a minimizar la materialización de riesgos en la entidad.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, y una vez definido el Plan de Acción para la vigencia 2025, es necesario efectuar un seguimiento y monitoreo permanente con una periodicidad trimestral, toda vez que el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos deben ser medibles a fin de dar cumplimiento al Plan Estratégico Institucional enmarcado dentro del Plan de Desarrollo Municipal “Gobierno del Pueblo”.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:

  
CARMENZA MAGDALA BELALCAZAR ROJAS

Jefe Oficina de Planeación

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesor(a) de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Oficina Asesora Jurídica		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Asesorar a la gerencia y a las distintas dependencias en asuntos jurídicos relacionados con la entidad, y proyectar y elaborar actos administrativos del proceso de contratación de la entidad, con el fin de garantizar la legalidad de todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales.  Ejercer la representación judicial, administrativa y extrajudicial, en asuntos donde la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. se encuentre comprometida.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Apoyo de Oficinas Asesoras			
1. Celebración de contratación de requerimiento o necesidades presentadas por las diferentes dependencias de la entidad	Número de Contratos celebrados/Número de Contratos requeridos x 100	100 %	Para esta actividad se tiene que desde la oficina Asesora Jurídica se proyectó el 100% de la contratación solicitada por Gerencia y cada una de las dependencias de la entidad, durante, el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024, contratación que fue publicada a través del aplicativo SECOP II.



## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Dentro de la evaluación de la gestión de la Oficina Jurídica, se logra observar el cumplimiento del 100% dentro de las etapas de componen la gestión contractual, cumpliendo con el resultado frente a las metas propuestas.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Con el propósito de garantizar la eficiencia, transparencia y legalidad en la gestión contractual de la entidad, se recomienda a la oficina Jurídica continuar fortaleciendo y manteniendo un nivel óptimo en este proceso, asegurando el cumplimiento de los principios de contratación pública y la normativa vigente en esta materia.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:

  
OMAR ENRIQUE IPIAL IPIAL  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.3 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Oficina Asesora de Control Interno		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control para orientar a la alta dirección y responsables de procesos o áreas en la toma de decisiones que permitan el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Apoyo de Oficinas Asesoras			
1. Realización de auditorías Internas	Numero de auditorías realizadas / Numero de auditorías programadas X 100	100 %	Informes de auditoria interna al proceso de Gestión Contractual, Gestión de Tesorería y Gestión de Facturación.



<p>2. Seguimiento a planes de mejoramiento internos y externos</p>	<p>Numero de planes de mejoramiento internos y externos realizados / Numero de planes de mejoramiento internos y externos programados X 100</p>	<p>72%</p>	<p>Plan de Mejoramiento Externo Contraloría Departamental de Nariño. Auditoría de cumplimiento a la gestión presupuestal y de Tesorería</p> <p>Plan de Mejoramiento Externo Contraloría Departamental de Nariño. Auditoría de cumplimiento para la revisión de la cuenta anual consolidada.</p> <p>Plan de Mejoramiento Interno al proceso de Gestión de Talento Humano</p> <p>Plan de Mejoramiento Interno al proceso de Gestión Financiera</p>
<p>3. Seguimiento y monitoreo a acciones definidas en los diferentes procesos de la Empresa.</p>	<p>Numero de seguimientos realizados / Numero de seguimientos programados X 100</p>	<p>100%</p>	<p>Seguimiento a los Informes presentados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones a través de la Plataforma del SIUST.</p> <p>Seguimiento al avance de Desempeño Institucional FURAG 2023.</p>

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Se realizaron auditorías internas, cierre de los planes de mejoramiento externos y un avance en cuanto al cumplimiento de los planes de mejoramiento internos. Así mismo, se evidencia seguimiento a los diferentes procesos con el fin de generar mejora continua en los mismos.

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad, alienada con los propósitos de transparencia y buen gobierno, es necesario liderar el esquema de las tres líneas de defensa, asegurando una gestión coordinada en todos los niveles de la entidad. Así mismo, definir con claridad las responsabilidades de cada línea y que todas las áreas asuman su rol gestionando los riesgos y aplicando los controles internos en su actividad diaria.



8. FECHA: 31 de enero de 2025

9. FIRMAS:

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesora de Control Interno

  
Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.4 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO Y TALENTO HUMANO**

**COORDINACIÓN DEL SG - SST**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  OFICINA CDI Y TALENTO HUMANO		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Velar por el cumplimiento de deberes y obligaciones del personal vinculado a la Entidad, promover estrategias de desarrollo profesional, motivación y bienestar laboral, en un enfoque de compromiso integral que asegura el equilibrio de los colaboradores			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Administrativo y Financiero			
1. Diseño y ejecución del Plan Anual de Capacitaciones intra y extra institucional.	Numero de capacitaciones ejecutadas / Numero de capacitaciones programadas X 100.	100%	Frente a esta actividad se verifica que el cumplimiento fue llevado de acuerdo al PIC establecido por la dependencia y sus resultados son satisfactorios frente al objetivo plasmado.  Esta actividad se la realizo periódicamente de acuerdo al cronograma de capacitaciones establecido.



<p>2. Definición y ejecución de jornadas de inducción y reinducción.</p>	<p>Numero de jornadas de inducción y reinducción ejecutadas/Numero de jornadas de inducción y reinducción programadas x 100.</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente y compromiso por parte del área hacia sus colaboradores, con el animo de tener un buen ambiente laboral en equipo, y fortalecimiento frente a sus conocimientos.</p> <p>Se dio cumplimiento a la actividad de inducción y reinducción para la vigencia 2024 a todo el personal.</p>
<p>3. Apropiación de los valores del Código de Integridad</p>	<p>Número de actividades ejecutadas para la apropiación del Código de Integridad/Numero de actividades programadas del Código de Integridad x 100.</p>	<p>100%</p>	<p>Se llevo a cabo la socialización del código de integridad a los colaboradores de la Empresa. Realizo actividades periódicamente relacionadas con ejercicios prácticos aplicados a los valores institucionales.</p> <p>Esta actividad se la realizo en conjunto con el área SG- SST.</p>
<p>Apoyo de Oficinas Asesoras</p>			
<p>4. Seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>Numero de estándares de SST cumplidos / Número Total de estándares de SST requeridos X 100.</p>	<p>95%</p>	<p>Se realizo rendición de cuentas, donde se describen las actividades ejecutadas de acuerdo al plan de trabajo anual para la vigencia 2024.</p> <p>Se dejan evidencias físicas de toda la documentación del SG-SST</p>
<p><b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b></p> <p>Por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento Humano y la Coordinación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se logró un cumplimiento alto en capacitaciones y apropiación del Código de Integridad, de igual manera se logró mantener el SG-SST con resultados óptimos.</p>			



## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Con el propósito de seguir promoviendo un ambiente laboral saludable, basado en la ética, el respeto y la transparencia, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de bienestar para los trabajadores. Así mismo continuar con el mantenimiento del SG-SST teniendo en cuenta que el objetivo primordial es proteger la seguridad de los trabajadores.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:



**MARGOTH MARICELA LEITÓN GUERRERO**

Jefe Oficina CDI y Talento Humano



**JUAN PABLO QUIROZ**

Coordinador del SG-SST



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.5 SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Subgerencia Comercial y Atención al Usuario		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Dirigir, controlar y evaluar las actividades de mercadeo y comercialización que efectúa el Área Comercial y Atención al Cliente, con respecto a los bienes y servicios ofrecidos por la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. en cumplimiento de la misión, visión, objetivos y planeación estratégica brindando el mejor servicio y calidad con calidez humana para atender de la mejor manera a los clientes de la empresa.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Comercial y de Atención al Usuario			
1. Revisión del componente de Atención al Ciudadano y racionalización de tramites enmarcado en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano y ejecución plan de intervención	Plan Estratégico de Comercialización y Atención al Cliente actualizado	1  100%	Plan Estratégico de Comercialización, para la captación de nuevos usuarios en la vigencia 2024.



<p>2. Vinculación de nuevos usuarios por medio de estrategias de mercadeo.</p>	<p>Número de nuevos usuarios vinculados desde estrategias de mercadeo</p>	<p>160  251%</p>	<p>Formularios de afiliación de nuevos usuarios en el sector urbano y rural del Municipio de Ipiales.  Se logró el incremento de 403 usuarios representados en un 251%</p>
<p>3. Encuestas de satisfacción del usuario</p>	<p>Numero de encuestas de satisfacción realizadas / número de encuestas de satisfacción programadas x 100</p>	<p>100%</p>	<p>Encuestas de satisfacción de usuarios, diligenciadas por prestación de servicios. Mediante Formato T-4.3 Indicadores de quejas y peticiones.</p>
<p>4. Seguimiento y monitoreo a acciones definidas desde el componente comercial y de atención al usuario</p>	<p>Número de acciones de seguimiento y monitoreo ejecutadas / Numero de acciones de seguimiento y monitoreo definidas X 100</p>	<p>100%</p>	<p>Diligenciamiento de Formato T-4.2 Monitoreo de quejas y reclamos.</p>

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Dentro de la evaluación a la gestión, se puede observar un cumplimiento efectivo frente a las actividades planteadas; sin embargo, es necesario aplicar las estrategias comerciales diseñadas en el Plan Estratégico de Comercialización para aumentar el número de nuevos usuarios.



## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Fortalecer la gestión de mercadeo y fidelización de usuarios; así mismo, crear incentivos y campañas de promoción para incrementar la base de usuarios, de esta manera se podrá tener un crecimiento en el servicio de las telecomunicaciones con lo cual se garantizará la sostenibilidad y competitividad en el sector.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:



**JAIRO HERNANDO VELA BOHORQUEZ**

Subgerente División Comercial y Atención al Cliente



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.6 OFICINA DE SISTEMAS Y FACTURACIÓN**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Oficina de sistemas y facturación		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Prestar soporte y apoyo al software y hardware en las diferentes dependencias, permitiendo asegurar un manejo eficiente y oportuno de la información que maneja La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantizando un servicio educativo de alta calidad y vigilar todas las actividades tendientes a generar la facturación periódica de los servicios de TP, TBCL, Internet y servicios de telecomunicaciones complementarios.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Comercial y de Atención al Usuario.			
1. Seguimiento de procedimiento de auditoria en el proceso de facturación.	Numero de auditorías realizadas / Numero de auditorías programadas X 100	100 %	Mensualmente se realizó auditoria al proceso de facturación, esto con el fin de brindar calidad al proceso y evitar errores, ayudo a corregir errores y generar seguridad y transparencia de la información plasmada en la factura. Además, este informe se reportó a la entidad competente SIC.

2. Estadística planes tarifarios, usuarios internet, TPBC	Numero de reportes realizados/ Numero de reportes programados X 100	100 %	Mensualmente se generó reporte de edades, base y abonados de internet con esos reportes se obtuvo una estadística de los usuarios que se encuentran facturando servicios mensualmente, usuarios que tienen mora por facturas vencidas y que se encuentran en cartera.
3. Gobierno Digital	Informe de mantenimiento y seguimiento del sitio web de la entidad	100%	Informe de mantenimiento, registro y seguimiento de la información contenida en el sitio web de la entidad.

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Dentro de la evaluación de la gestión se logra evidenciar un cumplimiento efectivo de las actividades planteadas, logrando un 100% en auditorías al proceso de facturación y en la generación de estadísticas de los usuarios que se encuentran facturando los servicios que presta la entidad.

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Con el propósito de garantizar la eficiencia en el área de facturación se recomienda seguir manteniendo la actualización y verificación constante de la base de datos de los usuarios, con el fin de evitar errores en el proceso de facturación, de igual manera fortalecer estrategias para asegurar una facturación efectiva, precisa y oportuna. De igual manera, se recomienda generar estrategias de mejora en cuanto al mantenimiento y seguimiento relacionado con Gobierno Digital.

**8. FECHA:** 31 de enero de 2025

**9. FIRMAS:**



**LUIS ANDRÉS CHAMORRO**

Jefe Oficina Sistemas y Facturación



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**  
Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.7 OFICINA FINANCIERA Y CONTABLE**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Oficina Financiera y Contable		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Direccionar el proceso financiero, consolidar la información contable y aplicar los conocimientos profesionales en aras de garantizar el correcto registro de los bienes y recursos que posee la Empresa bajo las normas legales vigentes y las directrices impartidas por la Gerencia, que demuestren el estado financiero real y sirvan como base para la toma de decisiones			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Administrativo y Financiero.			



<p>1. Análisis y viabilidad para la integración de procesos administrativos, financieros y comercial a través del Sistemas de información Contable.</p>	<p>Informe de la viabilidad realizado</p>	<p>100%</p>	<p><b>1.1.- PROPUESTA COMERCIAL SOFTWARE "Sys APOLO"</b></p> <p>Se inicia el proceso de viabilidad para unificar los procesos de información financiera, contable, facturación, PQRs mediante la implementación de un módulo de facturación de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija e internet banda ancha), para lo cual se ha realizado un estudio sobre los procesos de configuración, operación y reportes con el actual proveedor del sistema de Gestión denominado Sys Apolo, sumado a la disposición del proceso de Facturación y Nómina Electrónica.</p> <p>Resultado de este acercamiento se tiene una propuesta técnica, operacional y financiera de la firma proveedora de la Licencia de Sys Apolo. La cual se tomará como referencia para continuar con este proceso de mejora, al comparar costos y beneficios con otras propuestas o alternativas que se obtengan en conjunto con las demás Oficinas de la Entidad.</p>
---	---	-------------	---





<p>2. Proceso de saneamiento contable y depuración de cartera</p>	<p>Numero de actas de comité de saneamiento contable realizadas</p>	<p>100%</p>	<p><b>2.1.- Informe de Cartera</b></p> <p>Con el ingreso del nuevo profesional en la coordinación de Cartera, quien estructuró un resumen ejecutivo sobre el estado actual de los deudores, se identificaron unas partidas susceptibles de depuración y ajuste. En dicho informe se relacionó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cartera por edades, identificando claramente los terceros, en el que incluya: nombre, saldo y año del periodo corriente.</li> <li>2. Cartera por edades del periodo correspondiente 2011 al 2016, información que se venía manejando en el sistema TAO</li> <li>3. Relación de otras obligaciones por cobrar</li> </ol> <p><b>2.2.- Actualización Reglamento Interno de Cartera 2024</b></p> <p>En articulación con el Comité de Gestión Institucional, las Oficinas de Control Interno, Jurídica y Tesorería, se inició el proceso y gestión de actualización del reglamento de cartera, con el fin de constituirlo en una herramienta y soporte legal para llevar a cabo los procesos de depuración y saneamiento.</p>
---	---	-------------	---



<p>3. Proceso de saneamiento contable y depuración de las propiedades planta y equipo de la entidad</p>	<p>Numero de actas de comité de saneamiento contable realizadas</p>	<p>100%</p>	<p><b>3.1.- Solicitud actualización reglamento Comité de Saneamiento Contable</b></p> <p>Con el fin de adelantar diferentes procesos de depuración y saneamiento contable a los Estados Financieros de la Entidad, se hace necesario actualizar la conformación de los miembros del comité de Saneamiento Contable de UNIMOS S.A. ESP, acorde a la modificación de la planta de personal que se efectuó según Decisión 006 del año 2021.</p> <p><b>3.2.- Reunión ordinaria de comité técnico de saneamiento contable, Acta N° 01-2024</b></p> <p>En esta reunión se dio a conocer la estructura de los estados financieros de la Entidad, identificando las áreas responsables de cada partida.</p> <p>Se identificó y seleccionó las partidas susceptibles de depuración y se estableció un plan acción del comité para la Vigencia 2024.</p> <p>Una vez analizadas las circunstancias de tiempo y funcionarios vinculados en cada oficina, no se incluye en el plan de acción, la depuración de las propiedades planta y equipo de la entidad, basados en el conocimiento que dicha depuración requiere de un mayor grado de complejidad y dedicación, se proyectó a realizarlo</p>
---	---	-------------	---



en la vigencia 2025, considerando también que es de vital importancia tener actualizado el manual de bajas de la Entidad.

## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

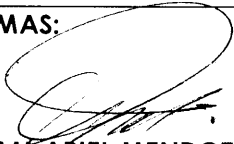
Se alcanzó un gran avance en la integración de los procesos, el saneamiento contable y cartera, logros que contribuyeron de manera positiva dentro de los procesos de optimización de los procesos de gestión presupuestal y contable, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y la sostenibilidad financiera de la entidad.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Continuar con la ejecución de las actividades planteadas en los distintos comités que se tiene a cargo del área Financiera y Contable; así mismo, se recomienda continuar fortaleciendo sus procesos de gestión, asegurando el cumplimiento efectivo de las metas trazadas que se encuentran bajo su liderazgo.

## 8. FECHA:

## 9. FIRMAS:



**WILLIAM ARIEL MENDOZA TORRES**

Jefe Oficina Financiera y Contable



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno





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

NIT: 900292948-3

### INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024

#### 4.8 TESORERÍA GENERAL

<b>1. ENTIDAD:</b> UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b> Tesorería General
--	---

#### 3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):

Administrar los recursos financieros que provienen de la prestación de servicios de telefonía fija y planes de internet en empresas interadministrativas, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, en procura de un



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

NIT: 900292948-3

### INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024

#### 4.9 ALMACÉN GENERAL

<b>1. ENTIDAD:</b> UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b> Almacén General
--	---

#### 3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):

Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.

4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Indicador	5.2. Resultado (%)	5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias
Mejoramiento Administrativo y Financiero.			
5. Inventario físico levantado y sistematizado	Inventario físico actualizado y sistematizado	2  100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario físico actualizado y sistematizado realizado el 27/03/2024 a cargo del Almacenista general.</li> <li>- Inventario físico actualizado y sistematizado realizado el 26/12/2024 a cargo del Almacenista general.</li> </ul>

#### 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

El área evaluada cumplió con la actualización del inventario físico en dos periodos; sin embargo, se requiere un mayor control sobre la sistematización y trazabilidad de bienes.

## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

El área de Tesorería presentó un avance respecto de la formulación y ejecución del Plan de Pagos; sin embargo, existe la oportunidad de mejora frente a este proceso, con el fin de garantizar una gestión eficiente, transparente y responsable de los recursos públicos.

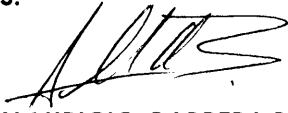
## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Elaborar y estructurar correctamente el Plan de Pagos con base en la normatividad vigente, asegurando que todos los pagos sean realizados de manera oportuna, precisa y conforme con las normativas y procedimientos establecidos en materia fiscal.

Así mismo, se recomienda implementar controles para la gestión de tesorería, con el fin de minimizar riesgos de fraude, riesgos a los procesos, riesgos administrativos, riesgos financieros y demás que se puedan presentar en el proceso.

## 8. FECHA:

## 9. FIRMAS:



**ANDRÉS MAURICIO CABRERA BRAVO**

Tesorero General



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.9 ALMACÉN GENERAL**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Almacén General		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Administrar y resguardar los bienes de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando el manejo racional, eficiente y correcto de los mismos, y preservar la memoria institucional aplicando los sistemas de gestión documental.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Administrativo y Financiero.			
5. Inventario físico levantado y sistematizado	Inventario físico actualizado y sistematizado	2  100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario físico actualizado y sistematizado realizado el 27/03/2024 a cargo del Almacenista general.</li> <li>- Inventario físico actualizado y sistematizado realizado el 26/12/2024 a cargo del Almacenista general.</li> </ul>
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b>  El área evaluada cumplió con la actualización del inventario físico en dos periodos; sin embargo, se requiere un mayor control sobre la sistematización y trazabilidad de bienes.			

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Con el objetivo de optimizar la gestión de activos y garantizar la precisión en el manejo del inventario, se recomienda al área de Almacén implementar y fortalecer el uso de herramientas digitales que permitan mejorar la exactitud y la trazabilidad de los inventarios. Esto contribuirá a mantener un control más eficiente y a reducir los riesgos asociados a la gestión física de los bienes.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:



**FERNANDO NICOLÁS ORTÍZ SÁNCHEZ**

Almacenista General



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.10 SUBGERENCIA DIVISIÓN TÉCNICA**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  Gerencia, Subgerencia Técnica y Planeación		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y coordinar de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión institucional de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. y representar a la empresa administrativa, judicial y extrajudicialmente en el cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos Institucionales estipulados por la empresa.</li> <li>• Direccionar las actividades de las áreas de Operaciones Digitales, Planta Interna y Planta Externa. Supervisión, instalación y mantenimiento de los servicios de Telecomunicaciones prestadas por la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. y el mantenimiento de las redes físicas.</li> <li>• Formular las estrategias, planes y proyectos institucionales con objetivos y actividades que permitan una ejecución eficiente que conlleve a alcanzar la misión y visión de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. con enfoque en desarrollo económico y social.</li> </ul>			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Diseño y desarrollo de proyecto de innovación Tecnológica Ampliación de cobertura y diversificación de servicios)			
1. Análisis de diseño técnico, comercial y financiero para despliegue de red	Numero de informes de despliegue de red tecnológica realizados	33%	Se realiza avance en la trocal de conectividad a nuevos usuarios
2. Plan de Capacitaciones tecnológicas	Numero de capacitaciones realizadas	100%	Se realiza a satisfacción y se cumple con la meta trazada en la primera vigencia 2024



3. Conectividad escolar municipal	Numero de informes disponibilidad de servicio	100%	Cumplimiento total del servicio de conectividad
4. Zonas wifi		0%	
5. Convenio interadministrativo 051	Informe de avance de obra convenio	50%	Avance en de proyecto soportado en material fotográfico  <a href="https://siaobserva.auditoria.gov.co/guess/cto_ficha_resumen_guess.aspx?idc=10401906">https://siaobserva.auditoria.gov.co/guess/cto_ficha_resumen_guess.aspx?idc=10401906</a>
6. Convenio interadministrativo 045	Informe de avance de obra convenio	30%	Avance en de proyecto soportado en material fotográfico
7. Mantenimiento aires acondicionados	Informe de mantenimiento preventivo y correctivo	100%	Informe detallado emitido por la empresa contratista SELMEC
8. Viabilidad de migración tecnológica de central telefónica tdm a telefonía ip	Informe de viabilidad de migración tecnológica	10%	Consulta proveedores y tecnología

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Se evidenció un avance significativo en la ejecución de proyectos estratégicos, destacando el cumplimiento del 100% en la conectividad escolar municipal y en el plan de capacitaciones tecnológicas, lo que refleja una adecuada ejecución de las actividades.

En general, la evaluación muestra un avance positivo en los compromisos adquiridos por la dependencia, con algunos desafíos a superar para garantizar el cumplimiento total de los objetivos institucionales.



## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se identificaron áreas de oportunidad en la ampliación de cobertura y diversificación de servicios, donde el avance alcanzado es del 33%, así como en la implementación de zonas WiFi, cuya ejecución aún no ha iniciado. Se recomienda fortalecer los planes de acción internos para mejorar estos indicadores, asegurando la asignación adecuada de recursos y la articulación con otras áreas.

Respecto a los convenios interadministrativos 051 y 045, se evidenció un avance del 50% y 30% respectivamente. Se sugiere reforzar el seguimiento y ejecución de estos proyectos para garantizar su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:

  
MIGUEL ANGEL SAA RODRÍGUEZ

Subgerente División Técnica

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesora de Control Interno

**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.11 OFICINA DE OPERACIONES DIGITALES**

<b>1. ENTIDAD:</b> UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b> OFICINA DE OPERACIONES DIGITALES		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b> Aplicar los conocimientos profesionales para diseñar, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con la viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de internet, la ampliación de cobertura y la seguridad digital para garantizar la calidad de la prestación del servicio bajo condiciones preestablecidas.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Técnico y Tecnológico			
1. Migración de usuarios de tecnología ADSL a GPON	Número de usuarios ADSL a GPON	100%	Por parte de la oficina de Operaciones digitales se da trámite a las solicitudes de cambio de tecnología cargadas en el sistema SITI SAS por parte del área comercial y se remiten a Planta Externa para su ejecución en campo, en el año 2024 se dio trámite a todos los casos cargados en el sistema.  La evidencia de estas migraciones se encuentra en la plataforma SITI SAS de atención de PQRS.



<p>2. Mantenimiento de Servidores</p>	<p>Número de Mantenimiento de servidores ejecutados / Numero de mantenimiento de servidores proyectados X 100</p>	<p>100%</p>	<p>Durante el año 2024 se ejecutan mantenimientos preventivos a los servidores BGP, Usuarios Dedicados y los 4 Servidores de servicios masivos de manera periódica para mantener estable el servicio de los abonados.</p> <p>Estos mantenimientos incluyen las actualizaciones de firmware de los equipos, depuración y actualización de la base de abonados e implementación de reglas de firewall necesarias para la ciberseguridad de los mismos, de igual manera se realiza un backup de los equipos cuando se realizan modificaciones en las configuraciones de estos.</p>
---------------------------------------	---	-------------	---

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**


Se logra evidenciar un alto grado de cumplimiento frente a las metas establecidas, se destaca la migración del 100% de los usuarios de tecnología ADSL a GPON, lo que representa un avance significativo en la modernización del servicio y una mejora en la calidad de la conexión ofrecida, proporcionando mayor velocidad, estabilidad y capacidad para el crecimiento de la demanda de internet en el Municipio de Ipiales.

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Asegurar que todas las intervenciones y mejoras tecnológicas cuenten con reportes detallados y accesibles para todos los grupos de interés. Así mismo, fortalecer los controles internos frente a los protocolos de protección de datos en la infraestructura digital de la entidad.

**8. FECHA:** 31 de enero de 2025

**9. FIRMAS:**



**JUAN DAVID JÁCOME VALLEJO**  
Jefe de Operaciones Digitales



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**  
Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.12 OFICINA PLANTA EXTERNA**

<b>1. ENTIDAD:</b> UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b> Oficina de planta Externa		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b> Aplicar los conocimientos profesionales para, coordinar y vigilar todas las actividades relacionadas con viabilidad, instalación, mantenimiento y reparación de los servicios de telecomunicaciones en la supervisión del personal técnico de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Comercial y de Atención al Usuario. <b>Mejoramiento Técnico y Tecnológico</b>			



<p>1. Mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura de planta externa</p>	<p>Numero de Mantenimiento correc. Y prev. De la infr. De planta ext. ejecutados/ Numero de mantenimiento correc. Y prev. De la infr. De planta ext. Programados x 100</p>	<p>100 %</p>	<p>Se llevó a cabo el cambio y reubicación de postes que presentaban deterioro, inestabilidad o riesgo de colapso. Esta actividad incluyó la instalación de nuevos postes con cimentación y alineación adecuadas, asegurando su correcto funcionamiento y durabilidad. Adicionalmente, apago un DSLAM del distrito 27 para optimizar la cobertura y eficiencia de la red, verificando su correcto funcionamiento.</p> <p>Por otro lado, se procedió al retiro de antenas y materiales obsoletos que ya no cumplían con los estándares técnicos o representaban un riesgo para la operación. Estos elementos fueron retirados de las estructuras, liberando espacio y mejorando la organización de la red. Asimismo, debido a incidentes de robo de cable, se realizó la reposición del material sustraído, asegurando la continuidad del servicio.</p>
<p>2. Migración de usuarios de tecnología ADSL a GPON</p>	<p>Número de usuarios ADSL a GPON</p>	<p>100 %</p>	<p>En coordinación con el área comercial, hemos llevado a cabo un proceso de migración tecnológica en respuesta a la demanda de nuestros usuarios. Este proceso ha sido gestionado y documentado a través de la plataforma SITI, la cual contiene toda la evidencia de estos cambios.</p>



## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

La evaluación indica un alto grado de cumplimiento en los compromisos adquiridos por la dependencia, con un enfoque en la mejora de la infraestructura, la optimización de recursos y la migración tecnológica. No obstante, se recomienda fortalecer la gestión de riesgos asociados a incidentes externos, como el robo de materiales, y continuar con el monitoreo de la infraestructura para garantizar la sostenibilidad del servicio.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Fortalecer los mecanismos de prevención y respuesta ante robos de infraestructura, mediante estrategias de seguridad, monitoreo y coordinación con las autoridades competentes. Así mismo, robustecer los indicadores que permitan evaluar el impacto de las acciones realizadas en la calidad y estabilidad del servicio.

8. FECHA: 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:

**SANTIAGO GÓMEZ ZAMORA**

Jefe Oficina Planta Externa



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



**INFORME DE GESTIÓN CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2024**

**4.13 OFICINA PLANTA INTERNA**

<b>1. ENTIDAD:</b>  UNIMOS S.A. E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA (S) A EVALUAR:</b>  OFICINA DE PLANTA INTERNA		
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA (S) DEPENDENCIA (S):</b>  Aplicar los conocimientos profesionales en los diagnósticos, supervisiones, análisis, evaluaciones de la Central Telefónica y proporcionar soporte en la confiabilidad del sistema de comunicaciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio TPBCL bajo los estándares preestablecidos.			
<b>4. METAS (Programas, Proyectos) ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1. Indicador</b>	<b>5.2. Resultado (%)</b>	<b>5.3. Análisis de Resultados y Descripción de Evidencias</b>
Mejoramiento Técnico y Tecnológico.			
1. Mantenimiento Unidades Remotas de Abonado (URA).	Numero de Mantenimientos de URAs ejecutados / Numero de mantenimiento de URAs programas x 100.	100%	Se realizaron trabajos de mantenimiento a las unidades en conjunto con el personal de Red externa, dichos mantenimientos incluyeron la limpieza, verificación de los módulos y las tarjetas de las centralitas ubicadas en cada remoto. La evidencia de los mantenimientos se encuentra en la carpeta Evidencias - Informe de mantenimiento de remotos.





## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Con este resultado se puede evidenciar una adecuada planificación y cumplimiento de las actividades establecidas. La colaboración entre el personal de Red Externa y los responsables de mantenimiento permitió garantizar la operatividad de los equipos, minimizando el riesgo de fallas. Sin embargo, es fundamental evaluar de manera periódica la efectividad de estos mantenimientos y su impacto en la continuidad del servicio.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se recomienda implementar revisiones aleatorias sobre la ejecución de los mantenimientos para validar la calidad del trabajo realizado y detectar oportunidades de mejora en el proceso.

**8. FECHA:** 31 de enero de 2025

## 9. FIRMAS:



**CRISTIAN DAVID PISTALA**

Jefe Oficina Planta Interna



**JACKELINE ARELLANO PAGUAY**

Asesora de Control Interno



## 5. CONCLUSIONES

- ↓ Tras la evaluación de la gestión por dependencias en UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. durante la vigencia 2024, se evidencia un cumplimiento institucional del **91%**, reflejando avances significativos en algunas áreas, pero también la necesidad de fortalecer ciertos procesos estratégicos. Lo cual indica la necesidad de adoptar medidas correctivas para mejorar la eficiencia y efectividad en las actividades.
- ↓ Uno de los principales desafíos identificados es la necesidad de fortalecer la documentación de procesos y procedimientos. La actualización del Manual de Procesos y Procedimientos sigue siendo una tarea pendiente, lo que puede afectar la estandarización y optimización de las operaciones dentro de la entidad. Asimismo, la baja ejecución del Plan de Pagos en Tesorería, con un cumplimiento del 35%, resalta la urgencia de implementar estrategias que garanticen una planificación financiera más estructurada y alineada con la normatividad vigente.
- ↓ Otro aspecto clave es la optimización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), cuyo seguimiento solo alcanzó un 60%. Para mejorar este indicador, es fundamental fortalecer la articulación con las políticas de gestión y desempeño institucional, asegurando el cumplimiento total de los lineamientos del FURAG.
- ↓ Además, se identificó que la Subgerencia de Comercialización ha trabajado en estrategias para la captación de nuevos usuarios, pero se requiere un mayor esfuerzo en campañas de fidelización y mercadeo para incrementar la base de clientes y garantizar el crecimiento de la entidad, a su vez es fundamental que el área técnica responda efectivamente frente a las instalaciones de nuevos servicios y se atienda de manera óptima el soporte técnico relacionado con el servicio.



## 6. RECOMENDACIONES GENERALES

1. Para garantizar la mejora continua y el fortalecimiento institucional, se recomienda establecer **mecanismos de seguimiento periódico** a los planes y metas de cada oficina, asegurando que los compromisos adquiridos se cumplan dentro de los plazos establecidos.
2. Es necesario fortalecer la articulación entre las diferentes áreas, promoviendo el **trabajo mancomunado** y la **comunicación efectiva** para evitar retrasos y mejorar la ejecución de los proyectos.
3. Es de vital importancia la implementación de **sistemas de control y evaluación** más rigurosos, con revisiones trimestrales que permitan realizar ajustes oportunos en caso de desviaciones o dificultades en el cumplimiento de los objetivos.
4. Se recomienda la aplicación del esquema de las **Tres Líneas de Defensa** definido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como una herramienta que asegura la prevención de riesgos, evitando que los mismos se materialicen.
5. Como funcionarios públicos, trabajadores y contratistas de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P, se solicita dar aplicabilidad al **Código de integridad**, el cual define valores como la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, sólo así se podrá contar con una administración honesta, eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía.
6. Finalmente, la oficina de Control Interno solicita aplicar de manera permanente el principio del **AUTOCONTROL**, de tal manera que exista un compromiso real frente a las actuaciones diarias, que busquen alcanzar cambios positivos y concretos en nuestro quehacer diario.

  
JACKELINE ARELLANO PAGUAY  
Asesora de Control Interno

Página 43 de 43



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Ipiales**